



**CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION**

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.28

**Versión**

04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2014-12-19

**1. INFORMACION GENERAL**

**IDENTIFICACION DEL PROCESO**

**NOMBRE DEL PROCESO:** Medios y Comunicación

**TIPOLOGIA:** Apoyo

**RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO:** Profesional Oficina de Prensa y Comunicaciones

**OBJETIVO DEL PROCESO:**

Comunicar interna y externamente las actividades de la EAAAY.  
 Posicionar la imagen de la Empresa de acuerdo con su Visión y Misión.  
 Lograr una comunicación directa con los 30 mil usuarios  
 Comunicar interna y externamente de las actividades de la EAAAY.  
 Posicionar la imagen de la Empresa de acuerdo con su Visión y Misión.  
 Lograr una comunicación directa con los 30 mil usuarios.

**DESCRIPCION DEL PROCESO**

Atender a los medios de comunicación para la ejecución de las ruedas de prensa. Elaborar los boletines y comunicados de prensa y remitirlos al gerente para su aprobación y posteriormente enviarlos a los diferentes medios de comunicación. Se debe tener en cuenta lo contemplado en la Matriz de Comunicación y Guía de Comunicación.

**RECURSOS**

**REQUISITOS LEGALES -NUMERALES  
NORMA APLICAR**

**PROCEDIMIENTOS**

**HUMANOS**

Publicista, Diseñador, impresor

Numerales de la norma NTCGP 1000, ISO 9000, 4.1 – Requisitos Generales, 4.2.3 – Control de Documentos, 5.5 – Responsabilidad, Autoridad y Comunicación,

Canalizar la información al interior de la EAAAY para proyectar a os usuarios



**CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION**

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.28

**Versión**

04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2014-12-19

<p><b>TECNOLÓGICOS</b></p>	<p>Computador, Sonido, Video Beam, Cámaras, Papelería, Impresora, Fotocopias, scanner</p>		<p>Recoger la información para el contenido del NOTIACUEDUCTO plasmado al respaldo de la factura.</p> <p>Redacción y edición de material para los medios impresos de comunicación.</p> <p>Logística y acompañamiento de las campañas y eventos de la EAAAY.</p>
<p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p>Muebles de oficina</p>		<p>Monitoreo de los medios de comunicación local.</p> <p>Coordinar ruedas de prensa.</p> <p>Pautas publicidad en medios.</p> <p>Registro Fotográfico.</p>

**SEGUIMIENTO Y MEDICION**

**PARAMETROS DE CONTROL**

- Control de los boletines de información emitidos
- Consulta de la página web y redes sociales para verificar publicación de los boletines informativos
- Registro fotográfico de las diferentes actividades apoyadas
- Planillas de asistencia de las diferentes actividades

**CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION**

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.28

**Versión**

04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2014-12-19

**INDICADORES**

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
Mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad- equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado. Cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.	Preservar y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la organización	Puntos de información	(Número de puntos de información actualizados/ total puntos informativos)*100	100	Mensual
		Cubrimiento de los eventos, novedades o noticias	(numero de eventos informados/total novedades)*100	100	Trimestral
		Logística en eventos institucionales	(numero de eventos apoyados por la oficina de prensa/ total ejecutados)*100	100	Trimestral
		Divulgación de información en los medios de comunicación	(numero de boletines de información de la EAAA/total )*100	100	Mensual

**DOCUMENTACION SOPORTE**

Boletines de prensa  
Registro fotográfico  
Grabaciones

**SISTEMAS DE INFORMACION**

Qfdocument

## CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.28

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

### 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE	
Todos los procesos	Información (correo corporativo)	P	Ampliar información	Indagar sobre qué, donde, cuándo, porqué, cómo, quién	Profesional prensa	Correo corporativo	Cumplir con los requisitos de información, mirando la veracidad		
			Registro fotográfico o filmico	Verificar conveniencia y los medios para ejecutar	Profesional prensa		Profesional prensa		
Todos los procesos	Información	H	Redactar la información	Escribir el comunicado o boletín informativo	Profesional prensa	Serial de archivo comunicados	Que sea de interés general y basado en un documento	Documento	
			Enviar la información	Envió del comunicado a través de correos tanto a los medios como a funcionarios de la empresa	Profesional prensa	Correo corporativo	Que sea noticia y genere impacto en un grupo de habitantes	Documento	Periodistas y funcionarios
Todos los procesos	Documento		Acompañamiento periodístico a las actividades realizadas por cada una de las direcciones	Servir de apoyo en la presentación del evento, sonido, grabación de videos y registro filmico	Profesional de prensa	Correo corporativo o un medio impreso	Todos los eventos de la entidad	Registro	Todos los procesos

## CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.28

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Todos los procesos	Material publicitaria	Verificación	Revisión de material de campañas (folletos, cartillas, volantes, etc) para observar el manejo de la imagen corporativa de la EAAAY	Profesional de prensa	Correo corporativo	Cumplir con los parámetros de imagen corporativa	Formato	Todos los procesos
Todos los procesos	Documento	Préstamo de equipos	Préstamo de cámaras de video, fotográfica, sonido, video beam, dvd, grabadora, y elementos como manteles mesa, proyector entre otros	Profesional de prensa	Correo y formato	Que sean para actividades netamente de la empresa	Formato préstamo de equipos	Todos los procesos
		Monitoreo a los medios/ de la emisión de la información	Escuchar los medios radiales y lectura de impresos para verificar que la información haya tenido la respectiva publicación	Profesional prensa	Publicaciones o grabaciones o correo	Algún impacto sobre la imagen de la empresa	Grabación	
		Recopilación de la emisión de la información	Solicitar grabación de las intervenciones en los medios	Profesional prensa	Publicaciones o grabaciones o correo	Algún impacto sobre la imagen de la empresa	Grabación	

**CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION**

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.28

**Versión**

04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2014-12-19

			Identificar las no conformidades de proceso	Se efectuará una revisión del proceso para determinar las falencias	Profesional prensa	Formato acciones correctivas y preventivas		Formato acciones correctivas y preventivas	Control interno
			Medir eficacia del proceso	A través de encuestas realizadas semestralmente en el área comercial se verifica que el mensaje haya llegado	Dirección Comercial	Encuestas		Encuestas y la tabulación	Prensa
		<b>A</b>	Generar acciones correctivas, preventivas, mejora y seguimiento.	Listar las acciones para cada uno de los procesos. Listar las acciones para cada uno de los procesos.	Profesional de prensa	Formato acciones correctivas y preventivas		Formato acciones correctivas y preventivas	Control interno

**P**

PLANEAR

**H**

HACER

**V**

VERIFICAR

**A**

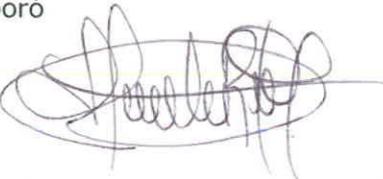
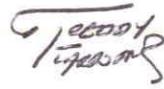
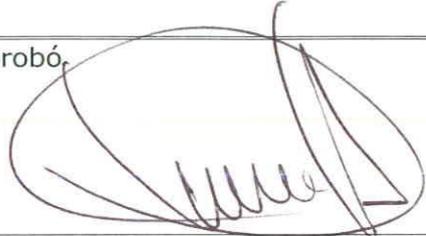
ACTUAR

**3. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Canalizar la información al interior de la EAAAY para proyectar a los usuarios, Recoger la información para el contenido del NOTIACUEDUCTO plasmado al respaldo de la factura, Redacción y edición de material para los medios impresos de comunicación, Logística y acompañamiento de las campañas y eventos de la EAAAY, Monitoreo de los medios de comunicación local, Coordinar ruedas de prensa, Pautas publicidad en medios, Registro Fotográfico, Matriz de comunicación, Guía de Comunicación.

	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO MEDIOS Y COMUNICACION</b>		<b>Tipo de Documento</b> Caracterización
			<b>Código</b> 51.28
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

#### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

#### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-15	Definición de requisitos para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas	Corrección	Gerente
03	2010-10-22	Todos los numerales	Corrección	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO REDACCIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL PARA LOS MEDIOS IMPRESOS DE COMUNICACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Redacción y edición de material para los medios impresos de comunicación.

**RESPONSABLE:** Profesional Oficina de Prensa

**OBJETIVO:** Este es un recurso para publicar información dirigida la ciudadanía y usuarios a través de los medios de comunicación impresos para facilitar la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas.

**ALCANCE:** Habrá información dependiendo el contenido que se emita y será publicado en periódicos para ampliar información de la situación actual que vive la EAAAY.

**INSUMO:** Papel periódico, artículo, foto noticia.

**PRODUCTO:** Periódico impreso

**USUARIOS:** Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E E.S.P

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**Papel periódico:** Es el tipo de papel que será utilizado para la impresión de los ejemplares.

**Artículo:** De acuerdo con la necesidad, se redactan documentos con base en los eventos y eventualidades que se registren en la EAAAY.

**Foto noticia:** Facilitará al lector a entender mejor la información, es una evidencia gráfica de la información.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

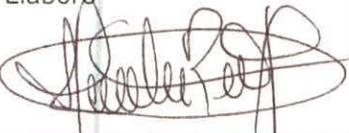
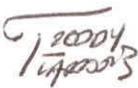
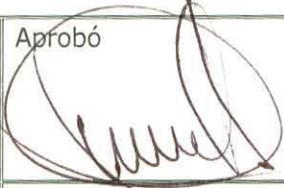
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
De acuerdo con la necesidad se redactan artículos, se elaboran foto-noticias o documentos para entregar a los medios impresos y virtuales de comunicación con base en los eventos y eventualidades que se registren en la EAAAY, se debe tener en cuenta la guía de comunicación y matriz de comunicación.	<pre> graph TD   Inicio[Inicio] --&gt; Actividades[Actividades]   Actividades --&gt; Redaccion[Redacción de artículos y notas informativas]   Redaccion --&gt; Seguimiento[Seguimiento de la información y registro fotográfico]   Seguimiento --&gt; Difusion[Difusión de la información a los diferentes medios impresos.]   Difusion --&gt; Fin[Fin]           </pre>	Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso.	<p>Periódicos impresos.</p> <p>51.28.03.01 Matriz de Comunicación</p> <p>51.28.03.02 Guía de Comunicación.</p>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO REDACCIÓN Y EDICIÓN DE MATERIAL PARA LOS MEDIOS IMPRESOS DE COMUNICACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Periódicos impresos, 51.28.03.01 Matriz de Comunicación, 51.28.03.02 Guía de Comunicación.

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

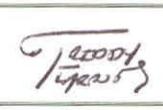
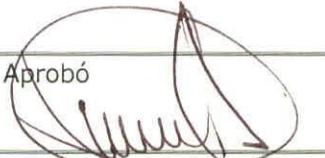
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.750-4</p>	<b>MATRIZ DE COMUNICACION</b>		<b>Tipo de Documento</b>
			Formato
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Código</b> 51.28.03.01

### 1. MATRIZ DE COMUNICACIONES EAAAY

Aspecto a comunicar	Responsable	A quien le comunica	Cuándo comunica	Estrategia y medios
El funcionamiento de los procesos y las actividades de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	<p>A todos los Usuarios y a la ciudadanía que se beneficia de los servicios que ofrece la empresa.</p> <p>A los medios de comunicación locales.</p> <p>Funcionarios de la EAAAY.</p>	Cada vez que se realicen socializaciones con la comunidad, y haya la necesidad de comunicar e informar a la ciudadanía y a los medios de lo que ocurre en cada proceso.	<p>A través de comunicados y boletines que emitirá la Oficina de Prensa</p> <p>Reuniones internas.</p> <p>A través de la intranet y redes sociales que maneja la EAAAY.</p> <p>Monitoreo de medios.</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Carteleras</p> <p>Folletos</p> <p>Periódico</p> <p>Cuñas radiales</p> <p>Correo electrónico.</p>

### 2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal

	<b>GUÍA DE COMUNICACION</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			<b>Código</b> 51.28.03.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

## 1. GUÍA DE COMUNICACIONES EAAAY

Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas de la EAAAY. Para obtener esta información, es necesario fomentar la comunicación interna y externa, creando un ambiente propicio para la comunicación.

### CANALES DE COMUNICACIÓN

#### COMUNICACIÓN INTERNA

##### **Reunión general:**

En estas reuniones participan el gerente y las demás direcciones con sus respectivas jefaturas y demás personal que se requiera, según determinación del gerente.

##### **Carteleras:**

En las carteleras de la EAAAY se publican diferentes notas y son realizadas por las diferentes dependencias de nivel administrativo, donde se anuncian programas de capacitación y bienestar, noticias sociales, personales, eventos y demás información de interés general para funcionarios y contratistas de la EAAAY.

##### **Intranet:**

Es la red interna corporativa que permite divulgar con efectividad la información que de la EAAAY a los funcionarios, para que estén permanentemente informados de las últimas novedades y datos de la empresa. La administración del contenido de la es responsabilidad de cada dependencia y el grupo de sistemas apoya la administración de forma y diseño de la cuenta (RealPopup).

##### **Correo electrónico interno:**

El correo facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la EAAAY, garantizando una comunicación ligera y eficaz.

##### **Skype:**

Es un una plataforma que busca darle un uso interno a las funciones de la empresa, siendo responsabilidad de cada dependencia la difusión de mensajes y documentación en general.

##### **Memorandos:**

Los memorandos son presentados por cada una de las dependencias de la EAAAY, con los fines pertinentes. Sin embargo, son controlados a través de la oficina de Gerencia.

### COMUNICACIÓN EXTERNA

##### **Página web:**

La página web de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ofrece de manera detallada a los usuarios y demás ciudadanos información de cada uno de los servicios que presta y sus diferentes actividades que desarrolla.

##### **Redes sociales:**

La información sobre las actividades y demás acciones que desarrolla la empresa, los servicios que cumple y el suministro diario de agua es publicado a través de los medios sociales para hacer un contacto directo e inmediato con los usuarios con acceso a internet.

	<b>GUIA DE COMUNICACION</b>		<b>Tipo de Documento</b>
			Formato
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2014-12-19	<b>Código</b> 51.28.03.02

**Ruedas de prensa:**

La información sobre el riesgo debe ser un intercambio abierto, interactivo, iterativo y transparente que puede prolongarse después de la decisión sobre la importación.

**Correo electrónico externo:**

El correo electrónico circula información de manera constante a los diferentes medios de comunicación locales y a las entidades que manifiesten su interés de adquirir cualquier tipo de información de la empresa.

**Cuñas de Radio:**

La EAAAY dispone de espacios en la radio local para informar a la comunidad, y emitir anuncios relacionados con las actividades que adelantan la empresa y también mensajes dirigidos a los usuarios. En este sentido la cultura de los usuarios de la Ciudad de Yopal en medios de comunicación está enfocada primordialmente en la radio.

Se pondrá a consideración la realización, producción y emisión de programas que permitan ampliar la información por parte de los voceros de la empresa sobre los trabajos, obras y ejecuciones tendientes a mejorar la prestación del servicio de la EAAAY.

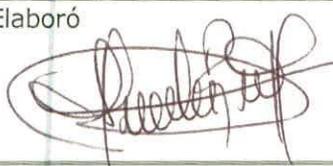
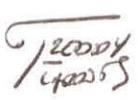
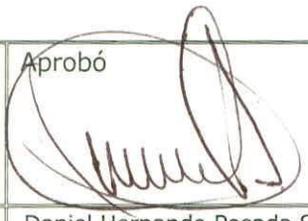
**Boletín de prensa:**

Suministra información dirigida a medios de comunicación y a la comunidad en general, para facilitar la divulgación de las actividades relacionadas con la EAAAY.

**Avisos de prensa:**

Este es un recurso para publicar información dirigida la ciudadanía y usuarios a través de los medios de comunicación para facilitar la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas. En algunas ocasiones y dependiendo el contenido que se emita es publicado en periódicos para ampliar información de la situación actual que vive la EAAAY.

**2. APROBACIONES**

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

**3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN**

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	2014-12-19	Aprobación Inicial	Representante Legal

	<b>PROCEDIMIENTO LOGÍSTICA Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS CAMPAÑAS Y EVENTOS DE LA EAAAY</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Logística y acompañamiento de las campañas y eventos de la EAAAY.

**RESPONSABLE:** Profesional Oficina de Prensa

**OBJETIVO:** Colaborar con el acompañamiento de las actividades y eventos que se realicen con la empresa.

**ALCANCE:** Ofrecer el acompañamiento de las labores que requieran de logística.

**INSUMO:** Realización de actividades

**PRODUCTO:** Logística de eventos

**USUARIOS:** Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E. E.S.P

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Realización de actividades: Acompañar las actividades de la empresa y organizar su realización.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

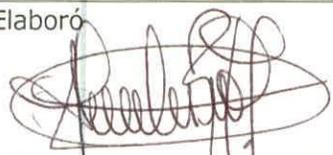
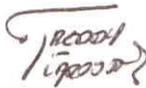
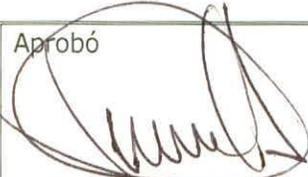
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Realización de convocatorias, logística, montaje, presentación, difusión y acompañamiento a los eventos programados por la gerencia y sus tres direcciones en cumplimiento con la misión y la visión de la EAAAY.	<pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Actividades[Actividades]     Actividades --&gt; Planificacion[Planificación logística de las actividades de la EAAAY]     Planificacion --&gt; Ejecucion[Ejecución y realización]     Ejecucion --&gt; Resultados[Presentación de los resultados]     Resultados --&gt; Difusion[Difusión de la información]     Difusion --&gt; Fin[Fin]           </pre>	Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso	Acuse de recibos, registro fotográfico, tarjetas, y en los eventos

	<b>PROCEDIMIENTO LOGÍSTICA Y ACOMPANAMIENTO DE LAS CAMPAÑAS Y EVENTOS DE LA EAAAY</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Acuse de recibos, registro fotográfico, tarjetas, y en los eventos

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.- E.S.P. NIT. 844.900.755-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO MONITOREO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.05
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Monitoreo de los medios de comunicación local

**RESPONSABLE:** Profesional Oficina de Prensa

**OBJETIVO:** Monitorear la información de los medios locales, anunciar eventos o información relacionada con la empresa a la oficina de gerencia, escuchar y monitorear los medios (radio prensa, Tv) de la región.

**ALCANCE:** Mantener actualizada la información que se publica en alguno de los medios.

**INSUMO:** Páginas institucionales, redes sociales, medios digitales.

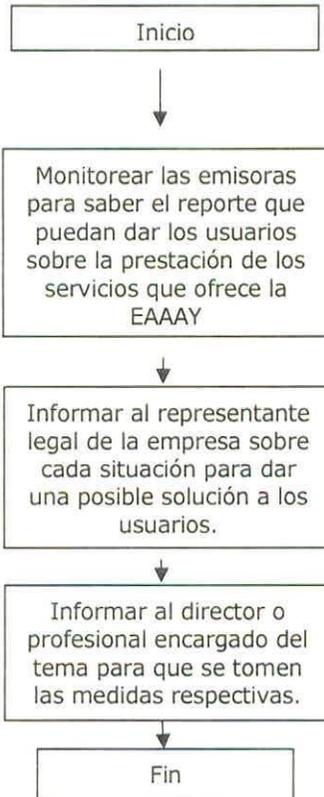
**PRODUCTO:** Monitoreo de los medios

**USUARIOS:** Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E E.S.P

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Monitoreo: Es el proceso de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento de alguna información.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

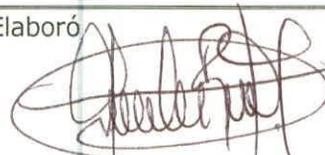
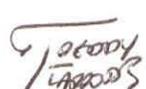
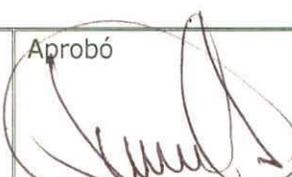
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Monitorear especialmente las emisoras para escuchar el reporte que puedan dar los usuarios sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p>2. Informar al representante legal de la empresa sobre cada situación para dar una posible solución a los usuarios.</p> <p>3. Y al director o profesional encargado del tema para que se tomen las medidas respectivas.</p>	 <pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Monitoreo[Monitorear las emisoras para saber el reporte que puedan dar los usuarios sobre la prestación de los servicios que ofrece la EAAAY]     Monitoreo --&gt; InformarLegal[Informar al representante legal de la empresa sobre cada situación para dar una posible solución a los usuarios.]     InformarLegal --&gt; InformarDirector[Informar al director o profesional encargado del tema para que se tomen las medidas respectivas.]     InformarDirector --&gt; Fin[Fin]           </pre>	<p>Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso.</p>	<p>Grabaciones de noticieros en el archivo de la of prensa EAAAY</p>

	<b>PROCEDIMIENTO MONITOREO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL</b>		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.28.05
Fecha de Elaboración 2008-09-28	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 04	

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Grabaciones de noticieros en el archivo de la of prensa EAAAY

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

	<b>PROCEDIMIENTO COORDINAR RUEDAS DE PRENSA</b>		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.28.06
	Fecha de Elaboración 2008-09-28	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 04

## 1. INFORMACION GENERAL

<p><b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Coordinar ruedas de prensa</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Profesional Oficina de Prensa</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Coordinar las reuniones y ruedas de prensa para suministrar la información necesaria que requieran los medios o la situación que se presente.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Programar reuniones que permitan ampliar y aclarar la información relacionada con la EAAAY.</p> <p><b>INSUMO:</b> grabadora de voz, cámara fotográfica, libreta de apuntes, lapicero.</p> <p><b>PRODUCTO:</b> Rueda de prensa</p> <p><b>USUARIOS:</b> Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E E.S.P</p> <p><b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</b> Grabadora de voz: Captura los sonidos y las palabras en las ruedas de prensa.</p> <p>Cámara fotográfica: Dispositivo utilizado para capturar imágenes o fotografías.</p> <p>Libreta de apuntes: Facilita la recolección de información y datos importantes.</p> <p>Lapicero: Permite escribir en la libreta de apuntes.</p>
---

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

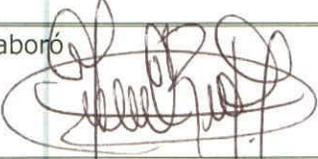
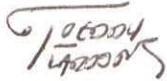
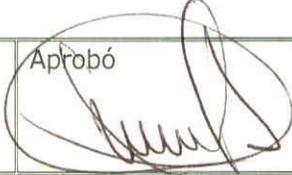
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
De acuerdo con la información o la eventualidad se desarrollan reuniones informativas con representantes de los medios de comunicación local para explicar o socializar con los usuarios cualquier acontecimiento de la EAAAY.	<pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; InvMedios[Invitación a los medios de comunicación]     InvMedios --&gt; InvRep[Invitación representantes]     InvRep --&gt; Realizacion[Realización]     Realizacion --&gt; PubInfo[Publicación de la información convenida tratada.]     PubInfo --&gt; Fin[Fin]           </pre>	Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso	Fotografías, grabaciones o planillas de asistencia

	<b>PROCEDIMIENTO COORDINAR RUEDAS DE PRENSA</b>		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.28.06
	Fecha de Elaboración 2008-09-28	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 04

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Fotografías, grabaciones o planillas de asistencia.

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.- E.S.P. NIT. 844.000.735-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO PAUTAR PUBLICIDAD EN MEDIOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.07
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

## 1. INFORMACION GENERAL

<p><b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Pautar publicidad en medios</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Profesional Oficina de Prensa</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Emitir mensajes institucionales de la EAAAY en medios impresos y digitales de amplia circulación local.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Transmitir una información de interés y emitir publicidad a los usuarios.</p> <p><b>INSUMO:</b> Radio, Prensa, Publicidad.</p> <p><b>PRODUCTO:</b> Publicidad</p> <p><b>USUARIOS:</b> Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E E.S.P</p> <p><b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</b></p> <p><b>Radio:</b> Es un medio de comunicación que se basa en el envío de señales de audio.</p> <p>Prensa Conjunto de publicaciones impresas.</p> <p>Publicidad: Comunicar a través de anuncios de interés, información de interés para incrementar el consumo de alguno de los servicios que ofrece la EAAAY.</p>
---

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

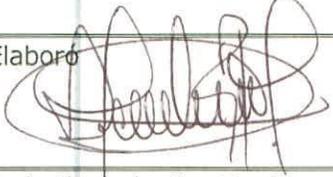
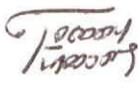
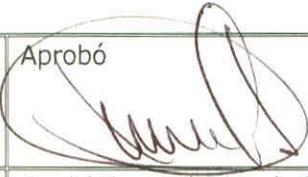
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>De acuerdo a un análisis de mercado se define el medios específico para llegar al público target con la información de la EAAAY.</p>	 <pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; B[Definir el target]     B --&gt; C[Definir el medio a pautar]     C --&gt; D[Realización del contenido]     D --&gt; E[Publicación]     E --&gt; F[Fin]           </pre>	<p>Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso.</p>	<p>Fotografías o grabaciones</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PAUTAR PUBLICIDAD EN MEDIOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.07
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Fotografías o grabaciones.

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO FOTOGRAFICO</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.08
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Registro fotográfico

**RESPONSABLE:** Profesional Oficina de Prensa

**OBJETIVO:** Registrar a través de fotografías cada una de las actividades que realiza la EAAAY.

**ALCANCE:** Optimizar la imagen y el posicionamiento de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal. Recoger un historial fotográfico que sirva como evidencia en cualquier momento.

**INSUMO:** Cámara fotográfica, memoria SD, Batería.

**PRODUCTO:** Fotografías

**USUARIOS:** Los cerca de 30.000 usuarios que tiene la EAAAY E.I.C.E E.S.P

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Cámara fotográfica: Realiza el registro de las actividades ejecutadas en los diferentes programas conformados por la EAAAY.

Memoria SD: Memoria para dispositivos portátiles como cámaras fotográficas.

Batería: Acumulador eléctrico que se acopla a la cámara fotográfica.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

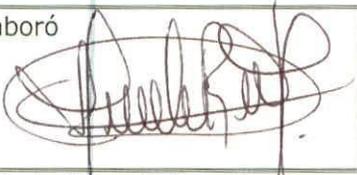
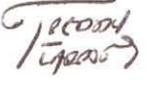
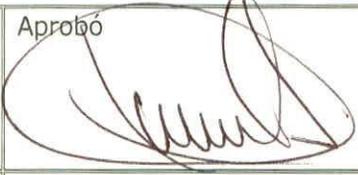
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>Para efectos del material a pautar y el historial de la EAAAY, la oficina de prensa cuenta con un banco de imágenes para contar y divulgar las actividades de la EAAAY.</p>	<pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Registro[Registro fotográfico]     Registro --&gt; Almacenamiento[Almacenamiento de]     Almacenamiento --&gt; Publicacion[Publicación de las imágenes en la página institucional.]     Publicacion --&gt; Divulgacion[Divulgación]     Divulgacion --&gt; Fin[Fin]           </pre>	Profesional Oficina de Prensa y/o Responsable del proceso	Fotografías y grabaciones

	<b>PROCEDIMIENTO REGISTRO FOTOGRAFICO</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.28.08
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 04

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Fotografías y grabaciones.

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Yesly Alexandra Roa Mendoza <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-28	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	1, 2 y 11	Actualización	Gerente
03	2010-11-10	Encabezado	Ampliación del objeto social	Gerente
04	2014-12-19	Todos	Actualización formatos	Representante Legal