



EMPRESA  
ELÉCTRICA  
QUITO

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ


### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REVISIÓN: 02

CÓDIGO: GEC-GCS-P001

PAGINA: 1 DE 19

# PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>ELABORADO:</b><br>Lic. Carolina Gualotuña<br>Comunicadora<br>Dirección de Comunicación Social                        | <b>REVISADO:</b><br>Lic. Silvana Pesántez<br>Directora de Comunicación Social | <b>APROBADO:</b><br>Mgs. Jaime Bucheli<br>Gerente General |
| <b>Firmado Digitalmente por:</b><br> | <b>Firmado Digitalmente por:</b>  | <b>Firmado Digitalmente por:</b>                          |

**CONTENIDO:**

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 0.     | HISTORIAL DE CAMBIOS .....  | 3  |
| 1.     | OBJETO.....   | 4  |
| 2.     | ALCANCE.....  | 4  |
| 3.     | REFERENCIAS.....  | 4  |
| 4.     | DEFINICIONES .....  | 4  |
| 5.     | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....  | 6  |
| 6.     | POLÍTICAS .....   | 7  |
| 7.     | PROCEDIMIENTO .....   | 7  |
| 7.1    | Fuentes informativas (Procesos del SIG).....  | 7  |
| 7.2    | Descripción de Actividades .....  | 8  |
| 7.2.1  | Plan de Comunicación Social Anual.....  | 8  |
| 7.2.2  | Planes de Comunicación específicos de áreas o temas.....  | 8  |
| 7.2.3  | Necesidades de Comunicación de las Gerencias EEQ .....  | 9  |
| 7.2.4  | Procesos de Contratación Pública.....   | 10 |
| 7.2.5  | Plantillas Power Point .....  | 10 |
| 7.2.6  | Apoyo al Proceso de Gestión de Participación Socio Ambiental.....   | 10 |
| 7.2.7  | Apoyo al Proceso de Gestión Integral de Seguridad Industrial .....  | 10 |
| 7.2.8  | Apoyo a los procesos de implementación de las Normas ISO .....  | 11 |
| 7.2.9  | Respaldo de productos comunicacionales .....  | 11 |
| 7.2.10 | Administración de Redes Sociales .....  | 11 |
| 7.2.11 | Acuerdo de Responsabilidad y Confidencialidad .....   | 12 |
| 7.2.12 | Envío de Correos Masivos.....   | 12 |
| 7.2.13 | Diagrama de Flujo.....  | 12 |
| 8.     | ANEXOS.....   | 14 |
|        | Anexo 1: Formato para registro mensual de actividades CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001 .....   | 15 |
|        | Anexo 2: Acuerdo de responsabilidad y confidencialidad sobre uso de contraseñas para redes sociales institucionales CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F002 ..... | 16 |
|        | Anexo 3: Formato Plan de Comunicación Social Anual, código GEC-GCS-P001-F003 .....  | 19 |

## 0. HISTORIAL DE CAMBIOS

| #<br>VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS  | ELABORADO  | REVISADO  | APROBADO                                  | FECHA<br>APROBACIÓN     |
|--------------|---|--|---|---|-------------------------|
| 00           | Creación del Documento con el nombre de Procedimiento de Comunicación Social, código GEC-GCS-P001   | Lic. Carolina Gualotuña<br><br>Periodista de la Dirección de Comunicación Social | Dra. Fanny Grijalva<br><br>Directora de Comunicación Social | Ing. Iván Velástegui<br>(Gerente General) | 2014-08-12              |
| 01           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión del literal 7.8 sobre la Administración y uso de redes sociales institucionales.</li> <li>Inclusión de un Acuerdo de Responsabilidad y Confidencialidad sobre uso de contraseñas para redes sociales institucionales.</li> </ul>   | Lic. Carolina Gualotuña<br><br>Periodista de la Dirección de Comunicación Social | Lic. Silvana Pesántez (Directora de Comunicación Social)    | Ing. Fernando Gómez<br>(Gerente General)  | 2016-07-15              |
| 02           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión integral del procedimiento</li> <li>Cambio de nombre a Procedimiento Gestión de Comunicación Social</li> <li>Incorporación de definiciones.</li> <li>Políticas – comunicación digital</li> <li>Incorporación del Ítem sobre Plan de Comunicación Social Anual</li> <li>Reorganización de los ítems de procedimiento e incorporación del literal 7.2.2 y 7.2.12</li> <li>Incorporación del diagrama de flujo de Comunicación Social</li> </ul> | Lic. Carolina Gualotuña<br>(Comunicadora)  | Lic. Silvana Pesántez (Directora de Comunicación Social)    | Mgs. Jaime Bucheli<br>(Gerente General)   | Ver tarjeta de créditos |
|              |   |  |   |   |                         |
|              |   |  |   |   |                         |
|              |   |  |   |   |                         |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                 |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                 |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 4 DE 19 |

## 1. OBJETO

Establecer la metodología del Proceso de Gestión de Comunicación Social para informar, socializar y comunicar, a los públicos internos y externos, la gestión que realiza la EEQ para brindar el servicio público de electricidad con calidad y fortalecer la imagen institucional; además, consolidar la cultura corporativa, fortalecer la integración e identidad y el sentido de pertenencia institucional.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento, que lo administra y controla el Proceso de Gestión de Comunicación Social, permite la coordinación de los productos comunicacionales con todos los procesos de la EEQ, en el área de cobertura.

## 3. REFERENCIAS

- Ley Orgánica de Comunicación
- Plan Estratégico
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 ‘Toda una vida’
- Norma ISO 9001 – Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno
- Norma ISO 45001 – Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Reglamentos e instructivos internos del SGC de la EEQ

## 4. DEFINICIONES

**Actividades de comunicación social:** Son las acciones relacionadas con el uso de medios y procesos de comunicación, que articulan y difunden mensajes en función de uno o varios objetivos y estrategias.

**Aspecto ambiental:** Un aspecto ambiental es un elemento que deriva de la actividad empresarial de la organización (sea producto o servicio) y que tiene contacto o puede interactuar con el medio ambiente.

**Canales de difusión:** Un canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral; el papel en la escrita o digital, pueden ser internos y externos. Los canales internos son: correo electrónico, Intranet, sistema de pantallas, carteleras informativas, grupos de WhatsApp, servidor de medios EEQ. Los externos: página Web, redes sociales, pantallas externas, medios de comunicación.

**Comunicación:** Proceso de interacción social basado en el intercambio de códigos, mediante el cual los seres humanos comparten ideas o mensajes. Dentro de la Gestión de la Calidad, la Norma ISO

9001:2015 establece en el punto 7.4 que “La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a. Qué comunicar;
- b. Cuándo comunicar;
- c. A quién comunicar;
- d. Cómo comunicar;
- e. Quién comunica.”

**Comunicación Digital:** Intercambio de información o de conocimientos mediante el uso de herramientas, plataformas o soportes digitales. Dentro de una organización, entre miembros de la misma o desde la Empresa hacia sus clientes y usuarios.


**Comunicación Social:** Proceso en el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, cercano o a distancia, a través de diversos medios como son la prensa, radio, televisión, Internet y redes sociales. En este intercambio, los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la abstracción individual del exterior a la aceptación de una existencia social y comunitaria. La comunicación debe ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, caracterizada por una retroalimentación constante.

**Comunicación Interna:** Es aquella que va dirigida al público dentro de la Empresa, es decir, los trabajadores y empleados, sea cual sea su rango dentro de la organización, se apoya en piezas o productos comunicacionales, a fin de apoyar los procesos de desarrollo de la organización, minimizar los impactos negativos, fortalecer la imagen corporativa, propender al empoderamiento e identificación de los integrantes de la empresa.

**Comunicación Externa:** Es el conjunto de actividades que se realizan para informar al público externo sobre la gestión de una empresa, el quehacer institucional, programas y proyectos que ejecuta, acciones que fomentan la imagen corporativa de la organización, promueven una actitud positiva de los públicos (comunidad, ciudadanos, instituciones, entre otros.), y aportan a una opinión pública favorable, a la vez que actúan e influyen sobre la imagen que se da de ésta.

**Cultura corporativa:** La cultura corporativa u organizacional es, básicamente, la ideología de una empresa: el conjunto de actitudes, hábitos, creencias y comportamientos del grupo humano que la conforma, el modo en que interactúan y la manera en que gestionan las transacciones comerciales externas.

**Difusión:** Es el proceso estructurado, orgánico y sistemático de comunicación para diseminar la información sobre la gestión institucional y de interés de la audiencia.

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                 |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                 |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 6 DE 19 |

**Estrategia:** La estrategia de comunicación es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado.

**Identidad corporativa:** Es un conjunto de atributos y valores que toda empresa posee: su personalidad y su razón de ser. La imagen que refleja la empresa a través de la personalidad permite la identificación de los públicos internos, su diferenciación de las demás en el ámbito externo y el posicionamiento en el contexto general. La empresa se dará a conocer mediante sus propias normas, comportamientos y cultura.

**Imagen institucional:** Es la forma en que una organización es realmente percibida por sus públicos internos o externos, como consecuencia de sus actos, comportamientos y los resultados de sus acciones, especialmente las de comunicación, a través del tiempo.

**Información:** Es el conjunto de expresiones humanas, verbales, no verbales o escritas, en forma de datos, descripciones, explicaciones y predicciones de hechos, fenómenos y realidades sociales o naturales que las organizaciones postulan como insumos de los procesos de comunicación intencional.

**Mensaje:** Información que un emisor, persona o institución, transmite a un receptor.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión


**WhatsApp:** Plataforma tecnológica de mensajería, llamada y chat mediante la cual se puede enviar y recibir mensajes de texto, audio, video y/o documentos, entre dos personas o en un grupo. La aplicación se usa en dispositivos tecnológicos como celulares y computadoras conectados a Internet.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de la elaboración de este documento es el equipo de trabajo de la Dirección de Comunicación Social. El o la responsable de revisar este procedimiento es el/la Director/a de Comunicación Social. La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.

Todo el personal del Proceso de Gestión de Comunicación Social es responsable de cumplir este procedimiento, al igual que son responsables de cumplir los procesos del Sistema Integrado de Gestión, en los ámbitos competentes a comunicación.

Las autoridades para hacer cumplir este procedimiento son: el Gerente General, el/la Director/a de Comunicación Social y los responsables de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que en un periodo determinado necesitaran del apoyo del Comunicación Social para sus actividades.

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                 |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                 |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 7 DE 19 |

Las modificaciones se deben realizar de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, código GEC-GC-P001. El historial de cambios o modificaciones de este documento se detalla en el inciso 0.

## 6. POLÍTICAS

La comunicación de la Institución frente a la comunidad, la información oficial que se difunda a nivel externo debe ser revisada y coordinada por la Dirección de Comunicación Social, DCS, y aprobada por la Gerencia General. Asimismo, el material informativo, publicitario o promocional de la Empresa debe contar con la aprobación de la DCS antes de su impresión, producción o difusión, a fin de que la imagen corporativa sea aplicada siguiendo los lineamientos establecidos de la marca.

Todos los productos y campañas comunicacionales que produce la DCS deben contar con la autorización del Gerente General, previa aprobación del área requirente, hay excepciones en ciertas piezas comunicacionales como: artes de campañas internas, memes para redes sociales, agenda cultural, infografías.

Los productos comunicacionales tienen una guía de recorrido, sea un correo electrónico de aprobación o una firma en un documento físico, todo esto antes de enviar a los públicos internos o externos, según sea el caso. Todos, sin excepción, deben ser revisados y aprobados por las fuentes.


En el tema de la comunicación digital, como el envío de correos masivos que la Dirección de Comunicación Social remite, mediante un listado creado por la DTIC, el correo a los colaboradores de la EEQ. En temas comunicacionales, hay excepciones de envío a ciertos grupos, según las campañas que se realizan, como el Plan Mujer, activaciones específicas, comunicados a Gerentes y Directores, entre otros. Sobre el envío de correos masivos de otras áreas, es importante tomar en consideración el numeral 7.1.13 de PROCEDIMIENTO, en este documento.

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1 Fuentes informativas (Procesos del SIG)

La comunicación con otras áreas interesadas de la Empresa se coordina con los responsables de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, que deben entregar la información respectiva previa a la realización de planes, productos o campañas. Para estas actividades, cada Gerencia de la EEQ está considerada como fuente informativa, a cargo de un comunicador de la Dirección de Comunicación Social, quien tiene un contacto directo con los dueños de los procesos para atender las necesidades de comunicación.

El/la Director/a de Comunicación Social asigna las fuentes informativas y es responsabilidad de cada comunicador elaborar su base de datos, que contiene cargos, número de teléfono fijo, extensiones,

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                 |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                 |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 8 DE 19 |

celular, correo electrónico de los gerentes de área, directores, jefes departamentales, secretarías y personal operativo, quienes son los contactos para la obtención de datos informativos.

Según las necesidades de información de las fuentes se realiza el respectivo acercamiento mediante reuniones, coberturas de actividades, eventos, documentos, entre otros.

La base de datos debe ser actualizada periódicamente.

Cada uno de los productos comunicacionales que se elaboren debe contar con la revisión y aprobación de las fuentes antes de la difusión.

## **7.2 Descripción de Actividades**

### **7.2.1 Plan de Comunicación Social Anual**

Para dar soporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución y mostrar ante sus públicos la gestión que realiza la EEQ en todos sus procesos, el/la Director/a de Comunicación Social elabora el plan de comunicación cada año, que se basa en diferentes documentos como respaldo para elaborar los objetivos, estrategias y acciones, como:

- La encuesta anual de la CIER
- Plan Estratégico EEQ 2014-2023
- Plan Operativo Anual
- PAC Plan Anual de Contratación

El Plan de Comunicación Anual se elabora c base en un esquema ministerial y es el siguiente:

1. Análisis del entorno, contextos local, social, organizacional, además de un análisis FODA y uno de actores
2. Objetivos general y específico
3. Público objetivo interno, externo
4. Mensaje
5. Estrategia
6. Acciones de comunicación – (Esquema Plan de Comunicación)
7. POA – (Informe Sistema POA EEQ)
8. Presupuesto (PAC DCS 2019)
9. Control y seguimiento

### **7.2.2 Planes de Comunicación específicos de áreas o temas**



Los comunicadores, según sus fuentes, elaboran Planes de Comunicación específicos para el trabajo con áreas o determinado tema, su elaboración y ejecución depende del flujo de información que exista en el área, la periodicidad de temas, la necesidad de comunicar una acción o la ejecución de determinada campaña. Se elabora el documento que incluye antecedentes, justificación y la matriz de objetivos, estrategias y plan de acción, metas y cronograma de ejecución. En estos casos en necesario el acompañamiento del área respectiva de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión involucrados, para el cumplimiento de las acciones.

### 7.2.3 Necesidades de Comunicación de las Gerencias EEQ

El/la Director/a de Comunicación Social y el equipo de trabajo establecen las necesidades de comunicación de las gerencias, direcciones y dependencias de la EEQ. El/la Director/a de Comunicación Social determina y asigna responsabilidades a los profesionales del grupo de trabajo para proceder a la planificación, investigación propuesta y desarrollo o ejecución.

Según la información de las áreas, el/la Director/a de Comunicación Social y el equipo de trabajo determinan la estrategia y acción comunicacional a realizarse, que pueden ser:


- ✓ Planes, programas, proyectos
- ✓ Campañas de comunicación
- ✓ Elaboración de promocionales
- ✓ Piezas comunicaciones (artes, videos, reversos de factura, infografías, boletines de prensa, notas para la revista Contacto Digital, carteleras informativas)

Una vez que el/la Director/a de Comunicación Social define la estrategia, se procede a su ejecución. El grupo de trabajo elabora la propuesta y producto comunicacional seleccionado, el/la Director/a revisa, sugiere cambios, se realiza la corrección para que sea aprobada por el área requirente, con la aprobación se puede realizar el diseño de la pieza para su difusión.

El/la Director/a de Comunicación Social solicita al Gerente General la aprobación del plan, programa, proyecto y de las piezas, salvo en los casos de los productos enunciados en el inciso 6 de POLÍTICAS.

Una vez que el Gerente General aprueba los artes mediante un correo electrónico o firma, el/la Director/a de Comunicación Social dispone su elaboración y cuando están terminados se publican o difunden mediante los canales con los que cuenta la EEQ. En el caso de que se requieran piezas físicas, se envían los archivos digitales a la empresa seleccionada mediante el proceso de contratación pública.

Los productos comunicacionales como boletines de prensa, infografías, mensajes para redes sociales, carteleras, síntesis informativa, agenda cultural semanal, se difunden en los medios correspondientes una vez que son aprobados por la fuente informativa, por el/la Director/a de Comunicación Social y de ser el caso, por la Gerencia General.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 10 DE 19 |

#### **7.2.4 Procesos de Contratación Pública**

Cuando los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad requieran material impreso, como: hojas volantes, pancartas, lonas, folletos, trípticos, publicaciones en prensa u otros, se debe solicitar a el/la Director/a de Comunicación Social por escrito, correo electrónico o Quipux, para iniciar el debido trámite de Contratación Pública, siguiendo la normativa vigente, y proporcionar los textos respectivos.

El/la Director/a solicita la aprobación al Gerente General. Luego de esta aprobación, se revisan los textos y se dispone la elaboración de las piezas, las mismas que son validadas por el área requirente.

El/la analista solicita el precio referencial e inicia el trámite correspondiente de Contratación Pública, según la normativa vigente.

#### **7.2.5 Plantillas Power Point**


Como una estrategia de imagen corporativa, toda actividad que requiera de presentaciones oficiales en *Power Point* o similares, debe utilizar las plantillas proporcionadas por el Proceso Gestión de Comunicación Social que son actualizadas periódicamente, revisadas por el/la Director/a y cargadas en la intranet, compartidas mediante correo masivo para uso de los colaboradores.

Para guardar coherencia entre la identidad expresada e imagen percibida de la Empresa Eléctrica Quito en las acciones, productos y actividades visuales, verbales, ambientales y objetuales, el/la directora/a de Comunicación Social elabora y actualiza el Manual de Identidad EEQ, aplicable en todas las dependencias de la EEQ; además, asesora a las diferentes áreas sobre el correcto uso de los productos comunicacionales a fin de mantener una imagen estandarizada; y, prepara a los voceros de la Empresa, mediante un entrenamiento (media training -capacitación), para que conozcan los distintos formatos y hábitos de los medios de comunicación y sepan cómo interactuar durante una entrevista y saber qué decir y cómo decirlo, dependiendo del medio de comunicación que se trate y del impacto que se pretenda causar.

#### **7.2.6 Apoyo al Proceso de Gestión de Participación Socio Ambiental**

En el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Eléctrica Quito, está declarado el Proceso de Gestión de Participación Socio Ambiental, que debe cumplir con la legislación nacional vigente en materia de gestión ambiental para la entrega del servicio de energía eléctrica, en este contexto, la Gerencia General EEQ debe establecer si se comunica o no externamente la información respecto a temas ambientales significativos y debe documentar su decisión. Esta comunicación externa se debe gestionar en coordinación con las áreas que manejan el tema de Gestión Ambiental.

#### **7.2.7 Apoyo al Proceso de Gestión Integral de Seguridad Industrial**

|  |   |                  |
|--|---|------------------|
|  <b>EMPRESA<br/>ELÉCTRICA<br/>QUITO</b> | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  |   |                  |
| REVISIÓN: 02   | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 11 DE 19 |

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene incorporado el Proceso de Gestión Integral de Seguridad Industrial y el Proceso de Gestión de Bienestar Social, que tienen relación directa con la seguridad y salud en el trabajo de la EEQ, por lo que es importante coordinar una eficaz comunicación con las áreas encargadas de esta gestión en aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Estas acciones de comunicación deben generar productos comunicacionales en coordinación con las áreas responsables de la seguridad y salud en el trabajo.

### **7.2.8 Apoyo a los procesos de implementación de las Normas ISO**

Colaboración con los responsables de las áreas encargadas de los procesos de implementación de las Normas ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno; ISO 45001, Sistema de Gestión de la Seguridad y de la Salud en el Trabajo para proteger la salud y seguridad y; la ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, en lo que respecta a socialización de las fases y concienciación de los públicos sobre la importancia de trabajar permanentemente para mantener estas certificaciones que consolidan la reputación de la Empresa. Además de la ejecución de las acciones previstas en cada uno de estas normas como estrategias de comunicación para toda la Empresa.


### **7.2.9 Respaldo de productos comunicacionales**

Los productos comunicacionales se guardan en archivos digitales. Según sea el caso, los respalda digitalmente el responsable designado por el/la Director/a de Comunicación Social, de igual forma los boletines de prensa, fotografías, videos, audio, artes, revista digital Contacto, publicaciones del sector eléctrico, reversos de facturas y las infografías para las pantallas, para estas últimas es importante que quien las programe en las pantallas lleve un cronograma mensual de publicaciones.

### **7.2.10 Administración de Redes Sociales**

El/la Director/a de Comunicación Social encarga a un Comunicador/a que administre y maneje diferentes redes sociales como canales de información para la EEQ y para atención a clientes y usuarios del sistema eléctrico. Mediante estas herramientas digitales se comparte información de la gestión institucional, según estrategias y un plan de acción. Además, cuenta con diferentes gestores de redes que potencian su administración.

La interacción con los clientes y/o usuarios es más permanente en las cuentas de Twitter y mediante WhatsApp. El manejo de estas dos redes sociales es compartido con el área del Call Center, el acceso directo a las plataformas de Atención al Cliente y al Centro de Control en esta área, permite una respuesta inmediata al cliente sobre requerimientos, reportes, fallas del sistema eléctrico y comercial de la Empresa.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 12 DE 19 |

Es necesario medir las métricas de las redes sociales para tomar en cuenta la hora y fechas para publicación, según el reporte propio de la plataforma sobre mayor impacto de visitas a las publicaciones.

#### **7.2.11 Acuerdo de Responsabilidad y Confidencialidad**

Al ser compartida la administración de las cuentas institucionales en las redes sociales, es necesario contar con un Acuerdo de Responsabilidad y Confidencialidad sobre el uso de contraseñas para redes sociales institucionales y de buen manejo de estas herramientas tecnológicas. Este acuerdo, con CÓDIGO: GEC-GCS-P001-A001, deben firmarlo las personas a quienes se les confía esta tarea.

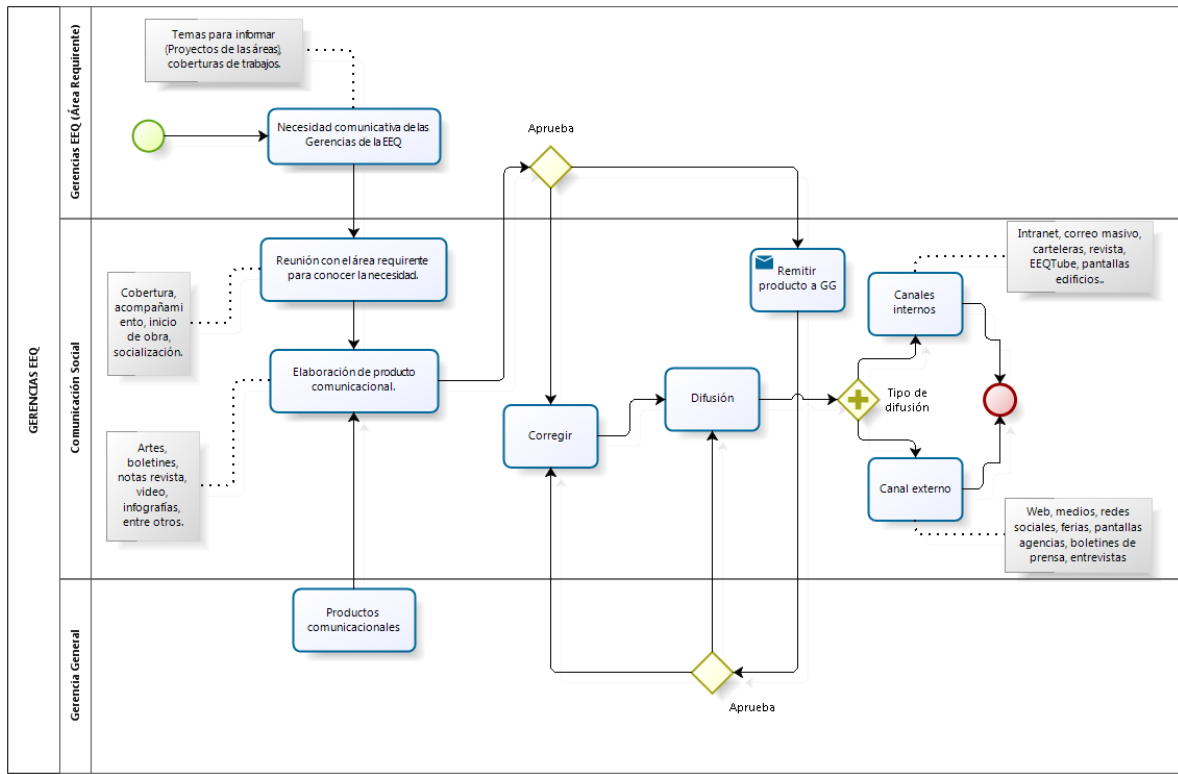
Este documento es una recomendación de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, fue elaborado en coordinación con la jefatura de Seguridad de la Información y el apoyo legal de Procuraduría. Una copia de cada acuerdo reposa en las dos áreas.

#### **7.2.12 Envío de Correos Masivos**

Respecto al envío de información mediante correos masivos, los mismos son revisados y autorizados por el/la Directora/a de Comunicación Social. El pedido de revisión se realiza con un mínimo de 48 horas antes de la fecha de envío, el texto debe enviarse en formato editable. Previa la revisión y autorización de el/la Directora/a de Comunicación Social, el contenido del correo debe contar con la revisión y aprobación de la jefatura inmediata y el visto bueno de la Gerencia respectiva, de ser el caso. Una vez autorizado el texto, el envío corresponde al responsable del pedido.

Si el correo lo envía directamente la Dirección de Comunicación Social, es necesaria la aprobación del Gerente General, en este sentido, el plazo de envío depende de esta aprobación.

#### **7.2.13 Diagrama de Flujo**




## 8. ANEXOS


8.1. Formato para registro mensual de actividades CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001


8.2. Acuerdo de responsabilidad y confidencialidad sobre uso de contraseñas para redes sociales institucionales CÓDIGO: GEC-GCS-P001-A001

8.3. Formato Plan de Comunicación Social Anual


|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELECTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                       |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 15 DE 19 |

Anexo 1: Formato para registro mensual de actividades CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001

|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|---|---|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|--------------|
|  EMPRESA<br>ELECTRICA<br>QUITO | <b>FORMATO PARA REGISTRO MENSUAL DE ACTIVIDADES GCS</b> |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                 |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
| REVISIÓN: 00  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001                               |            |            |            |            |            |                                  |            |            | No. de Formato: 00 |            |            |              |
| <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>ENE</b>  | <b>FEB</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAY</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b>                       | <b>AGO</b> | <b>SEP</b> | <b>OCT</b>         | <b>NOV</b> | <b>DIC</b> | <b>TOTAL</b> |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
|   |   |            |            |            |            |            |                                  |            |            |                    |            |            |              |
| Elaborado por:  |   |            |            |            |            |            | Aprobado por:                    |            |            |                    |            |            |              |
| REPRESENTANTE DEL SGC   |   |            |            |            |            |            | DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL |            |            |                    |            |            |              |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA ELÉCTRICA QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>                       |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 16 DE 19 |

**Anexo 2: Acuerdo de responsabilidad y confidencialidad sobre uso de contraseñas para redes sociales institucionales CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F002**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  EMPRESA ELÉCTRICA QUITO | <b>ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE USO DE CONTRASEÑAS PARA REDES SOCIALES INSTITUCIONALES</b> |                    |
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |                    |
| REVISIÓN: 00  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001   | No. de Acuerdo: 00 |

**ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE USO DE CONTRASEÑAS PARA REDES SOCIALES INSTITUCIONALES**

En la Ciudad de Quito, la (el) suscriptor (a) ..... servidor (a) de la Empresa Eléctrica Quito, que se desempeña como ..... ( cargo )....., en .....(AREA)....., se obliga a cumplir el presente instrumento al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES:**

La Empresa Eléctrica Quito, requiere que las contraseñas de las cuentas institucionales de las diferentes redes sociales, tales como Twitter, Facebook, Flickr, YouTube, Google entre otras, sean manejadas con responsabilidad y reserva, evitando cualquier tipo de filtración por cualquier medio, sea documental, electrónico, telefónico o telemático.

**SEGUNDA.- OBJETO:**


El presente Acuerdo tiene por objeto garantizar la reserva y confidencialidad en el manejo y uso de las cuentas institucionales de las diferentes redes sociales, tales como Twitter ( ), Facebook ( ), Flickr ( ), YouTube ( ), Google ( ), entre otras... (Especificar)..., que la Empresa Eléctrica Quito entrega al (la) servidor (a) .....(nombre).....


**TERCERA.- DEFINICIÓN:**

Para efectos del presente acuerdo, el suscriptor acepta entender las siguientes definiciones:

- 3.1 Contraseña:** Es un código secreto que se introduce en una máquina o dispositivo móvil para poder accionar un mecanismo, acceder a ciertas funciones o a herramientas digitales en Internet. Las contraseñas son personales e intransferibles.
- 3.2 Redes Sociales:** Son sitios de Internet que permiten a las personas conectarse con otras, de manera virtual y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares. En la Empresa Eléctrica Quito se utilizan para fines comunicacionales y de atención a los requerimientos de los clientes.
- 3.3 Contratista:** Es la persona contratada por la Empresa para prestar sus servicios.
- 3.4 Servidor Público:** Son servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de las empresas públicas. (Art. 18 LOEP).



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 17 DE 19 |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE USO DE<br/>CONTRASEÑAS PARA REDES SOCIALES INSTITUCIONALES</b> |                    |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                    |
| REVISIÓN: 00  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001   | No. de Acuerdo: 00 |

**CUARTA.- OBLIGACIONES:**

- 4.1 El (la) suscriptor (a), se obliga a mantener reserva respecto de la o las contraseñas que le sean entregadas y que son de uso personal e intransferibles.
- 4.2 El (la) suscriptor (a), se obliga a tomar las precauciones necesarias y apropiadas para mantener como confidencial la o las contraseñas entregadas y que son de su absoluta responsabilidad.
- 4.3 El (la) suscriptor (a), reconoce el derecho de propiedad que tiene la EEQ sobre la cuenta Institucional y la contraseña.
- 4.4 El (la) suscriptor (a), se compromete a utilizar la (las) contraseña (s) recibidas, con responsabilidad y profesionalismo y con fines estrictamente de interés institucional.
- 4.5 El (la) suscriptor (a), se compromete a que una vez concluida la actividad en la red social desloguearse de la misma y no guardar la contraseña en su computador ni permitir que la red social la recuerde.
- 4.6 El (la) suscriptor (a), se compromete a no revelar, divulgar o facilitar la o, las contraseñas confiadas para el manejo de información o redes sociales aun cuando deje de servir a la Empresa.

**QUINTA.- PROHIBICIONES:**

El (la) suscriptor (a), tendrá prohibido realizar lo siguiente:


- 5.1 Divulgar por cualquier medio sea verbal, escrito, telemático, por internet o cualquier vía la o las contraseñas que le sean entregadas y que son de su responsabilidad.
- 5.2 Divulgar o facilitar la o las contraseñas a otras personas.


**SEXTA.- VIGENCIA DEL CONVENIO:**

La vigencia del presente Acuerdo será establecida por la Dirección de Comunicación Social. Las contraseñas deberán ser actualizadas cada 90 días.

**SÉPTIMA.- CONTROVERSIAS:**

En caso de suscitarse controversias por el incumplimiento de este instrumento, la EEQ se reserva el derecho de demandar y hacer valer sus derechos ante los jueces competentes de esta ciudad de Quito.


|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 18 DE 19 |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE USO DE<br/>CONTRASEÑAS PARA REDES SOCIALES INSTITUCIONALES</b> |                    |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                    |
| REVISIÓN: 00  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001-F001   | No. de Acuerdo: 00 |

Para constancia y fiel cumplimiento de lo acordado, firma en tres ejemplares de igual valor y tenor, en la ciudad de Quito, a

..... (Nombre).....

..... (Cargo).....

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA EEQ</b> |                  |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>   |   |                  |
| REVISIÓN: 02  | CÓDIGO: GEC-GCS-P001  | PAGINA: 19 DE 19 |

### Anexo 3: Formato Plan de Comunicación Social Anual código GEC-GCS-P001-F003

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
|  EMPRESA<br>ELÉCTRICA<br>QUITO<br><i>Todos somos la EEQ.</i> | <b>PLAN DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b> |               |
| <b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>   |                                    |               |
| <b>Año de Aplicación:</b> 2019  | CÓDIGO GEC-GCS-P001-F003           | Página 1 de 1 |

- 1. Análisis del Entorno**
  - 1.1. Contexto local
  - 1.2. Contexto social
  - 1.3. Contexto organizacional
  - 1.4. Comunicación
  - 1.5. Estado Actual de la Dirección de Comunicación Social
  - 1.6. Análisis FODA
  - 1.7. Análisis de Actores
- 2. Objetivos**
  - 2.1. Objetivo general
  - 2.2. Objetivos específicos
- 3. Públicos**
  - 3.1. Público objetivo interno
  - 3.2. Público objetivo externo
- 4. Mensaje**
- 5. Estrategia**
- 6. Acciones de comunicación**
  - 6.1. Esquema Plan de Comunicación
- 7. Plan Operativo Anual**
  - 7.1. Informe Sistema POA EEQ
- 8. Presupuesto**
  - 8.1. Plan Anual de Compras DCS 2019
- 9. Control y Seguimiento**