



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



**Plan Estratégico de Tecnologías de la Información  
PETI 2024 - 2027**



*El PETI es fundamental para la transformación digital de la entidad, garantiza el uso eficiente de los recursos de tecnología, sistemas de información y datos para la gestión de la organización.*



## Contenido

1	Introducción .....	4
2	Objetivo Estratégico .....	4
2.1	Objetivos Específicos .....	4
3	Alcance Del Documento.....	5
4	Marco Normativo.....	7
5	Rupturas Estratégicas.....	7
6	Estructura Organizacional .....	8
7	Análisis De La Situación Actual.....	10
7.1	Hardware.....	10
7.2	Software .....	10
7.3	Redes .....	10
7.4	Telecomunicaciones .....	11
7.5	Seguridad .....	11
7.6	Talento Humano .....	11
8	Estrategias Peti.....	14
8.1	Matriz De Riesgos .....	14
8.2	Políticas De La Seguridad De La Información. Sgsi.....	17
8.3	Definición De Los Objetivos Estratégicos De Ti .....	18
9	Modelo De Planeación .....	21
9.1	Lineamientos Y/O Principios Que Rigen El Plan Estratégico De Tic ...	21
9.2	Plan De Divulgación .....	21
10	Plan De Comunicaciones .....	23
10.1	Introducción .....	23
10.2	Justificación .....	23
10.3	El Propósito De Las Comunicaciones En El E.P.A. Buenaventura:.....	23
10.4	Estrategia De Comunicaciones .....	24
10.5	Objetivo De La Estrategia .....	24



---

10.6	Comunicación Interna .....	24
10.6.1	Medios De Comunicación Interna .....	25
10.6.2	Internet.....	25
10.6.3	Listado De Difusión En WhatsApp .....	25
10.7	Medios De Comunicación Externa .....	27
10.8	Seguimiento Y Análisis De La Estrategia .....	29
10.9	Orientaciones Para Los Funcionarios Del Establecimiento Público Ambiental Que Se Deben Tener En Cuenta Al Momento De Comunicar .....	30
10.10	Correcto Uso De La Imagen Corporativa.....	30
10.11	Uso Correcto Del Logo Corporativo.....	31
10.12	Elementos Que Contribuyen Al Fortalecimiento De La Imagen Corporativa Del Epa	32
10.13	Transmisión De La Imagen Corporativa Por Parte De Funcionarios Y Colaboradores .....	32
10.14	Comunicación De Los Propósitos De La Entidad En Los Eventos Del Epa....	33



## 1 INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica constituye un proceso dinámico e interactivo para estructurar estratégica, táctica y operacionalmente la infraestructura de TI y los sistemas de información que soporten la gestión del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura.

La estructuración del PETI, puede ser definida como “la planeación para el manejo efectivo de la información en todas sus formas – sistemas de información y tecnología; sistemas manuales y computarizados; tecnología de cómputo y telecomunicaciones – la cual incluyen aspectos organizacionales de administración de TIC a través de toda la entidad.

El presente plan está diseñado para una vigencia de 3 años cuenta con una vigencia de 4 años para el periodo 2020- 2023, sincronizada con el periodo de gobierno con el plan estratégico institucional. Se harán revisiones periódicas del mismo de acuerdo a los cambios estratégicos y del marco legal conforme a las necesidades de la entidad.

## 2 OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover la modernización en el funcionamiento y desarrollo estratégico del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura con base en la actualización tecnológica y utilizando para tal fin el uso estratégico de las TIC, para favorecer la estructuración de una administración orientada a la solución de los problemas de los usuarios y basada en los principios de eficiencia y efectividad.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Implementar un gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura, a través del cual se dirige y controla el uso actual y futuro de dichas tecnologías.

Optimizar la gestión del EPA Buenaventura y mejorar su capacidad de coordinación con otras autoridades y entidades del Distrito mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación.

Implementar la mejora progresiva de servicios en línea a la comunidad.



Promover la transparencia y fortalecer la veeduría ciudadana a través del uso de herramientas tecnológicas.

Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información que le permita al Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura salvaguardar la información.

### 3 ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este plan se formuló teniendo en cuenta la alineación tecnológica de los procesos institucionales la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y aportar de efectivamente al cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción 2020 – 2023 de la entidad y a su vez a las metas del plan de desarrollo Distrital y la misión con la que cuenta el Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura. Así mismo se abordan estrategias de participación facilitación de servicios a la ciudadanía mejorando la oferta de los mismos.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la información se divide en 4 etapas:

La primera etapa consiste en un diagnóstico y establecimiento de la situación actual mediante el análisis de los procesos y la estrategia asumida por la entidad en la actualidad. Adicionalmente se debe medir el nivel de uso de las TIC a todos los niveles de la organización.

La segunda etapa se orienta a la comprensión de la cadena de valor de la entidad, su funcionamiento operativo y los requerimientos de información. Lo anterior para identificar plenamente las necesidades de cambio y mejora y contrarrestar la resistencia a los mismos.

A partir de la información obtenida en las dos etapas anteriores se desarrolla la estrategia de Tecnologías de la Información, en la cual se plantean el modelo de gestión de TI; arquitectura de servicios tecnológicos: Gobierno digital y modelos de uso y apropiación, teniendo en cuenta no sólo los aspectos propios de cada componente, sino las actividades estratégicas transversales a la gestión de TI.

Finalmente, en la cuarta fase se establece el modelo de planeación con la definición de los lineamientos y actividades estratégicas para desarrollar el plan de implementación de la estrategia y se estructura del plan maestro. Teniendo en cuenta los lineamientos, se desarrollan los planes de acción en el corto, mediano y



largo plazo, con actualizaciones anuales que tomarán en cuenta los avances en los proyectos que lo componen y el contexto en el que se desarrollan.

#### 4 MARCO NORMATIVO

Decreto Nacional 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Concordancias; Decreto 1078 del 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Decreto 1151 de 2008 se estableció como objetivo de la Estrategia Gobierno en Línea "Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación".

La política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), forma parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG).

La política de Gobierno Digital tiene como ámbito de aplicación, las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas.

#### 5 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

1	Los sistemas de información no se integran y no facilitan las acciones coordinadas
2	Hay una amplia brecha entre los directivos y el personal de TI. Resolver el dilema entre "desarrollar en casa" vs "comprar software comercial"
3	Las tecnologías no debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución para la institución pública
4	Las áreas misionales no deben apuntar a resolver problemas mediante sistemas de información
5	La seguridad de la información no es necesaria porque la entidad no es un banco.
6	Para la gestión de sistemas de información, no se debe de contar con una oficina de TI.
7	Que haga parte del comité directivo, que gerencia las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de mejor calidad posible para los clientes internos y externos
8	Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno
	Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según el costo/beneficio



## 6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

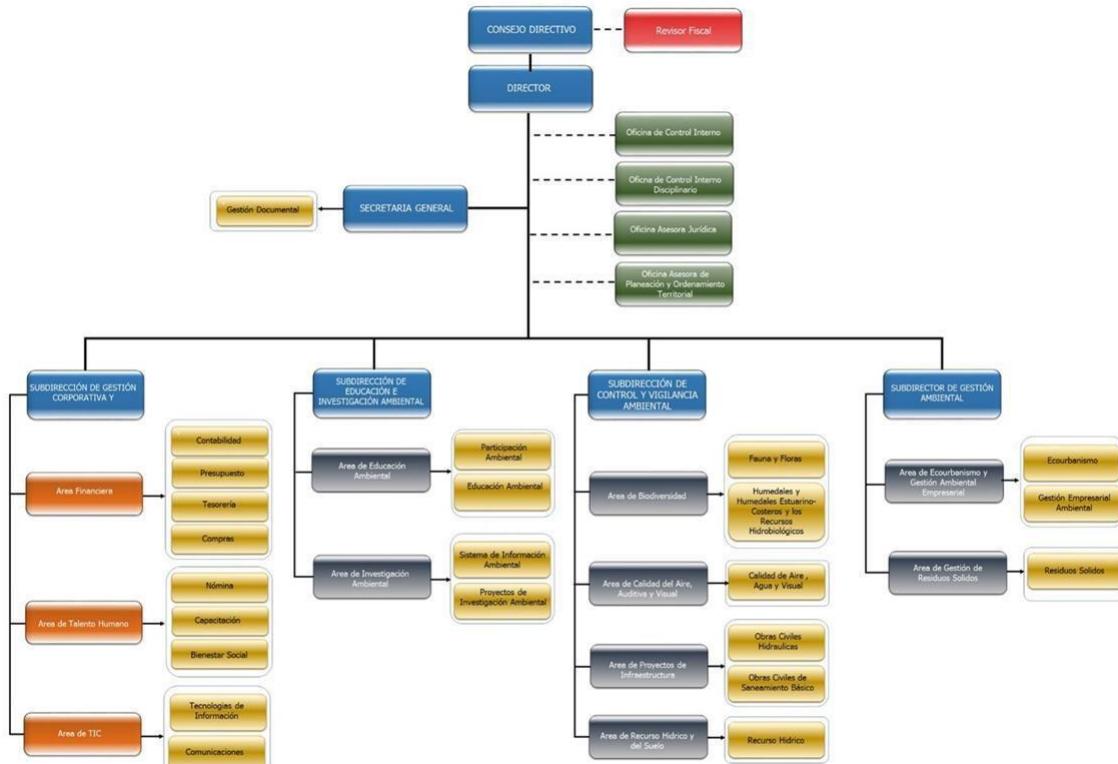


Imagen 1. Organigrama institucional. Fuente: EPA

Se observa el área Tic de la entidad como componente de apoyo a la gestión del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura desde la subdirección de gestión corporativa en los procesos de tecnologías de la información y comunicaciones. El área debe establecer un organigrama desde su área para definir responsabilidades de cargos y asignación de actividades. De esta forma inicia el proceso de cambio y apuntando así a establecer un modelo de arquitectura empresarial.



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



Las actividades del área se centran en la información suministrada por entidad, estos deben crear el catálogo de servicios tecnológicos de la entidad y los procesos y procedimientos actualizados.

- Administración del equipo servidor del Aplicativo SINAP, utilizado en el área financiera para llevar un adecuado manejo contable de los recursos y los bienes de la Entidad, donde este consta de diversos módulos previamente asignados a las diferentes oficinas de la entidad.
- Configuración del software SINAP en los equipos de los usuarios del área financiera.
- Copias de seguridad previas de los diversos módulos del Software SINAP.
- Administración del sitio web de la Entidad, donde se cuelgan todas las actividades desarrolladas por la misma.
- Administración de los correos institucionales utilizados por los funcionarios de la Entidad.
- Administración y/o configuración de la red interna de la Entidad
- Configuración y puesta en red las diferentes impresoras de la entidad
- Servicio de atención de incidencia o fallas tecnológicas “HelpDesk”.
- Accesoria en adquisición de equipos tecnológicos.
- Configuración del Software CHIP del Ministerio de Hacienda para rinden informes trimestrales o anual.
- Coordinar la instalación del servicio de Internet y telefonía.
- Gestionar el mantenimiento correctivo de los diferentes equipos tecnológicos.
- Levantamiento de información de las necesidades tecnológicas.
- Levantamiento de Inventario de los recursos tecnológicos de la entidad.
- Creación de Stickers para referenciar los Activos Tecnológicos.
- Brindar apoyo en el circuito cerrado de cámara y televisión CCTV.
- Instalación, Configuración, puesta en marcha de los diferentes equipos tecnológicos.
- Visitas periódicas de apoyo programadas en sitio, a las estaciones de monitoreo del aire.
- Apoyo en los diferentes procesos tecnológicos del Aula Interactiva.



## 7 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis de la situación actual, tiene como base la información histórica de la Entidad, además de la recolección de la información, la observación de las necesidades establecidas.

### 7.1 HARDWARE.

Esta infraestructura está compuesta principalmente por estaciones de trabajo, conectividad de diferentes tecnologías,

En este aspecto se tiene en cuenta el análisis de la capacidad de procesamiento y almacenamiento por volumen, e insuficiencias para atender algunos procesos. Se observa que los equipos ya se encuentran al final de su vida útil la obsolescencia es alta debido a que las condiciones de ubicación del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura se encuentran en un lugar donde las condiciones ambientales afectan los equipos, se midieron los riesgos de almacenamiento, manejo y custodia frente a posibles pérdidas o fugas de información.

Se debe implementar una plataforma que le permita a la entidad llevar un control de los equipos de cómputo, su fecha de compra, mantenimiento les permita medir las incidencias, clasificarlas y así medir la vida útil de los equipos y sus componentes tecnológicos.

### 7.2 SOFTWARE

Este ítem comprende los sistemas de información y el software de utilidad de la entidad, que apoyan los diferentes procesos. En algunos casos en estos sistemas de información, se debe adquirir para las áreas misionales, y diseñar plataformas que brinden soluciones óptimas a los procesos, estos deben utilizar tecnologías basadas en tecnologías Web y de analítica de datos.

La entidad debe cumplir la normativa del derecho de autor y adquirir las licencias del software tanto de sistemas operativos como herramientas ofimáticas utilizadas por entidad.

### 7.3 REDES

La entidad cuenta con una arquitectura de red de cableado estructurado categoría 6, la cual debe actualizar para cumplir los estándares internacionales básicos y de seguridad. Se tienen esquemas de conectividad para las diferentes sedes a través de canales dedicados e internet.



Actualmente, se debe gestionar esta arquitectura a través de un grupo de redes, para establecer el análisis de la capacidad de la conectividad de las dependencias.

#### 7.4 TELECOMUNICACIONES

Rack de comunicaciones con dispositivos del proveedor de internet, para la red local de datos y telefonía fija

#### 7.5 SEGURIDAD

La entidad no cuenta con un sistema de seguridad compuesto por diversos equipos (firewall, Antivirus, AntiDDos y VPN), seguridad perimetral del software.

Para la seguridad locativa, cuenta con un sistema de seguridad física CCTV, y el control de acceso biométrico para los empleados de la entidad.

#### 7.6 TALENTO HUMANO

La entidad debe contar con un personal en las áreas de las Tics en cargado de ejecutar e implementar los planes y proyectos tecnológicos con roles y funciones definidos. Creando así unos grupos de trabajo por especialidades en la estructura interna del Área. Y a medida que haya más cobertura se ha asignaran nuevos cargos dentro del área de las TICS de la entidad.

*Director de informática:* Es la persona encargada de las administrar los sistemas de información, coordinación del grupo tics. Coordinar la implementación de tecnologías en la entidad

*Webmaster:* Es la persona encargada de subir cargar las actualizaciones de la página web, debe también trabajar en proyectos web en coordinación con la persona encargada de comunicaciones de la entidad. Las posibles fallas de la página web deben ser corregidas y resueltas por él, En resumen, debe encargarse del contenido y buen funcionamiento de la página web de la entidad.

*Soporte de sistemas:* Es la persona encargada de la instalación, configuración y buen funcionamiento de los equipos de cómputo propios de la entidad, Instalación y actualizaciones de software de la entidad. Instalación y configuración de herramientas ofimáticas, y demás utilidades requeridas, configuración de usuarios y contraseña de los equipos, configuración de los recursos compartidos en la red, apoyo configuración de videoconferencias de los usuarios de la entidad. Revisión periódica y pruebas rutinarias de funcionamientos de los equipos.



## Área de Comunicaciones

*Coordinador de comunicaciones:* Profesional que diseña y planifica las estrategias de comunicación que debe llevar la entidad. Mantiene un contacto directo con la directiva de la empresa, siendo también el interlocutor entre esta y los trabajadores

*Camarógrafo u Operador de cámaras:* Es el encargado de manejar la cámara de él dependen funciones como el emplazamiento de la cámara, los movimientos con o sin desplazamiento, y la correcta utilización de la imagen a través de los distintos tipos de óptica y sistemas de captura. Además, desde la cámara (o la imagen de esta), el director se entera, con la información del camarógrafo, de cualquier anomalía en la imagen, ya sea un farol que se ve en cuadro, un cable o un brillo indeseado en el lente, etc.

*Redactor periodista:* Es el encargado de escribir las noticias de la entidad que serán publicadas en los diferentes medios de comunicación, noticieros, periódicos, hará también funciones como administrador de redes sociales “Community Manager” es un profesional del ámbito del marketing online experto en redes sociales que sabe utilizarlas para publicitar a la empresa para la que trabaja a través de la aplicación de distintas estrategias de marketing.

*Editor audio visual:* Es el encargado de realizar o editar los videos es imprescindible para dar forma a cualquier película, serie, documental, spot o cualquier tipo de producción audiovisual, ya que se encarga de manipular todo el material audiovisual grabado para transformarlo en un producto acabado y listo para su reproducción.

*Diseñador gráfico corporativo:* Es la persona encargada de la comunicación visual en general de la entidad. Su función en la creación de la imagen y el estilo estético de la empresa es muy relevante ya que determina la forma en la que la empresa es percibida por el público.



### 7.6.1.1 ANÁLISIS DOFA

De acuerdo con el levantamiento de la información y el análisis realizado, se identifican los aspectos más relevantes agrupándolos en la matriz para su evaluación como parte de la metodología.

#### 7.6.1.1 DEBILIDADES

- Falta de capacitaciones personal área de seguridad informática.
- Necesidad de herramientas de TI en los procesos misionales.
- No Arquitectura Empresarial, Arquitectura TI.
- Baja integración de los sistemas de información y las dependencias No se aplica el rehuso de información entre entidades

#### 7.6.1.2 OPORTUNIDADES

- Evolución tecnológica. Buenas prácticas de TI.
- Política de MINTIC, GEL, Gobierno Abierto Colombia Compra Eficiente.
- Evolución de los Ciber-ciudadanos y Ciudades Inteligentes.
- Consolidar modelo de gestión de TI.
- Desarrollo de canales virtuales e inteligencias de negocios

#### 7.6.1.3 AMENAZAS

- Inestabilidad laboral personal servicios de TI
- Bajo compromiso e interés de algunas dependencias/funcionarios.
- Limitaciones presupuestales y contractuales.
- Seguridad de la información a nivel mundial Baja calidad del servicio de terceros.
- Bajos perfiles y salarios para selección de personal.

#### 7.6.1.4 FORTALEZAS

- Proceso de actualización de la infraestructura TI.
- Compromiso del equipo de trabajo.
- Inversión en tecnología por parte de la entidad.



## 8 ESTRATEGIAS PETI

Las estrategias del PETI, se basa en dos aspectos relevantes para la entidad la generación de valor para los usuarios y la gestión de TIC, para esto se utilizan dos componentes en construcción como lo son la Política de seguridad de la información que se encuentra en el plan de seguridad y privacidad de la información y el plan de tratamientos de riesgos.

Se muestra el listado de vulnerabilidades y las acciones para mitigar el impacto de los riesgos establecidos en el plan de tratamiento.

### 8.1 MATRIZ DE RIESGOS

ITEN	VULNERABILIDAD	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFFECTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	EVALUACIÓN	MITIGACIÓN DEL RIESGO
1	Afectación de activos de información y activos informáticos	Desconocimiento de las políticas y normas de seguridad de la información.	No socialización y No capacitación de las políticas y normas de seguridad.	Acciones no adecuadas en el tratamiento de los activos de información e informáticos	Muy Probable	Riesgo Alto	Implementar la política de seguridad de la información según el plan de seguridad y privacidad de la información
2	Pérdida de Información	Falta de protección contra malware, software no deseado y virus	No cuenta con software de protección contra ataques como virus u otro tipo de ataques	Pérdida total de información sensible, Robo de información, Pérdida de tiempo operacional, Pérdida de oportunidad, Costo financiero  Imagen, reputación y buen nombre.	Casi seguro	Riesgo Alto	Adquirir un software antivirus, licenciado con respaldo en su operación
3	Mantenimiento insuficiente/Instalación fallida de los medios de almacenamiento	La entidad no cuenta con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo	Incumplimiento en el mantenimiento del sistema de información.	Incumplimiento del plan de seguridad y privacidad	Probable	Riesgo Alto	Diseñar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo de la entidad



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



4	Susceptibilidad a las variaciones de voltaje	La entidad no cuenta con una UPS en caso de caída de voltajes y corte del fluido eléctrico	Pérdida del suministro de energía	Pérdida total de información sensible, deterioro en los equipos de computo	Muy Probable	Riesgo Alto	Adquirir una UPS centralizada que brinde respaldo eléctrico a la entidad
				Imagen, reputación y buen nombre.			
5	Falta de cuidado en la disposición final	La entidad no cuenta con la política de disposición final de residuos tecnológicos	Hurtos medios o documentos.	perdida de información o hurto en discos duros, memorias USB, medios ópticos	Possible	Riesgo Moderado	Crear el plan de disposición final de residuos tecnológicos
6	Ausencia o insuficiencia de pruebas de software	La entidad no realiza pruebas de funcionalidad a la página web, y al software SINAP	Abuso de los derechos	Accesos no autorizados, perdida de información por seguridad	Probable	Riesgo Mayor	Realizar pruebas de SQL inyección, y crear un sistema de auditoría y acceso a la web
7	Disposición o reutilización de los medios de Almacenamiento sin borrar adecuado	La entidad no cuenta con la política de disposición final de residuos tecnológicos	Abuso de los derechos	perdida de información o hurto en discos duros, memorias USB, medios ópticos	Possible	Riesgo Moderado	Crear el plan de disposición final de residuos tecnológicos
8	Asignación errada de los derechos de acceso	La entidad no cuenta un registro de asignación de usuarios con sus respectivos privilegios	Abuso de los derechos	Los usuarios pueden usar funciones a las cuales no están autorizados o realizar modificaciones a información reservada	Muy Probable	Riesgo Mayor	Realizar y actualizar el registro de asignación de usuarios y privilegios en los aplicativos de la entidad
9	Descarga y uso no controlado de software	Se debe controlar la instalación de software no permitido o no licenciado	Manipulación con software	No hay control en la instalación de software no licenciado y se incumple con los derechos de autor	Muy Probable	Riesgo Mayor	Se debe bloquear todo tipo de instalación de software que no cumpla con las políticas de seguridad y qué cumpla con los requisitos de licenciamiento
10	Ausencia de copias de respaldo	La entidad cuenta con un servicio de disco duro en la nube	Manipulación con software	Se debe establecer una política copias de seguridad	Muy Probable	Riesgo Alto	Crear la política de copias de seguridad e implementarla en la entidad
11	Entrenamiento insuficiente en seguridad	La entidad no capacita a los funcionarios y contratistas en seguridad de la información	Error en el uso	Desconocimiento de la seguridad y personal lo que genera incumplimiento del plan de seguridad y privacidad y falta de capacitación y transferencia de conocimiento en el tema	Muy Probable	Riesgo Alto	Se debe capacitar a todo el personal en seguridad de la información



ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



12	Ausencia de procedimiento formal para el registro y retiro de usuarios	la entidad no cuenta con una política de ingreso y salida de usuarios	Abuso de los derechos	Perdida de información al retirarse de la entidad información sensible y logos e información que puede ser usada en beneficio propio	Muy Probable	Riesgo Alto	Se deben de crear políticas de ingreso y salida de usuarios así como la entrega de la información en
13	Ausencia de reportes de fallas en los registros de administradores y operadores	No hay un formato o bitácora de los incidentes de los proveedores de servicio	Abuso de los derechos	Incidencias repetitivas y no soluciones oportunas a los daños frecuentes	Muy Probable	Riesgo Alto	Establecer los formatos que les permitan monitorear las incidencias por los proveedores
14	Respuesta inadecuada de mantenimiento del servicio	No existe seguimiento a los mantenimientos por servicios	Incumplimiento en el mantenimiento del sistema de información	Incidencias repetitivas y no soluciones oportunas a los daños frecuentes	Muy Probable	Riesgo Alto	Establecer los formatos que les permitan monitorear las incidencias por los proveedores
15	Ausencia de procedimiento formal para la autorización de la información disponible al público	La entidad debe establecer el mecanismo para suministrar información a la usuarios	Datos provenientes de fuentes confiables	La información pública no se encuentra en datos.gov.co	Muy Probable	Riesgo Alto	La entidad debe publicar la información pública en datos.gov.co
16	Ausencia de planes de continuidad	La entidad no cuenta con plan de continuidad ni eléctrico, ni políticas de copias de seguridad interna o externa	Falla del equipo	Incumplimiento del plan de seguridad y privacidad	Muy Probable	Riesgo Alto	Diseñar el plan de continuidad del negocio y el plan de recuperación de desastres tecnológicos
17	Ausencia de políticas sobre el uso de correo electrónico	La entidad cuenta con su correo corporativo institucional, pero deben establecer políticas para su uso y apropiación	Error en el uso	Perdida de información por ataque o infección por virus o malware	Muy Probable	Riesgo Alto	La entidad debe formular políticas de usabilidad del correo institucional
18	Ausencia de procedimientos para el manejo de información clasificada	La entidad en sus procedimientos no muestra la clasificación de la información	Error en el uso	La información se fuga de forma fácil al no estar clasificada	Casi Seguro	Riesgo Alto	Se debe clasificar la información y establecer el uso apropiado de la misma mediante un procedimiento.
19	Ausencia de responsabilidad en seguridad de la información en la descripción de los cargos	La entidad debe mejorar las cláusulas contractuales donde se evidencien las responsabilidad en la seguridad de la información	Error en el uso	Incumplimiento del plan de Seguridad y privacidad	Muy Probable	Riesgo Alto	Incluir los acuerdos de confidencialidad y privacidad en las etapas contractuales
20	Ausencia de política formal sobre la utilización de computadores portátiles	La entidad no cuenta con una política de uso de equipos portátiles y trabajo mediante conexión remota	Hurto de equipo	Fuga incontrolada de información por equipos portátiles de los contratistas	Casi Seguro	Riesgo Alto	Diseñar la política de los de equipos portátiles tanto de contratistas como de externos



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



21	Ausencia de control de los activos que se encuentran fuera de las instalaciones	La entidad cuenta con una sede alternas llamadas reten forestal la cual debe hacer seguimiento de los activos de información y control el mismo	Hurto de equipo	Perdida de información y monitoreo de la información generada y manipulada	Casi Seguro	Riesgo Alto	Crear aplicaciones que permitan centralizar la información en la nube y controlar el acceso remoto
22	Ausencia de política sobre limpieza de escritorio y pantalla	La entidad no cuenta con la política de pantallas limpias	Hurto de medios o documentos	La información se encuentra expuesta en el escritorio y de fácil acceso a los usuarios	Casi Seguro	Riesgo Alto	Crear y aplicar el uso de pantallas limpias y manejo adecuado de la información
23	Ausencia de procedimientos para la presentación de informes sobre las debilidades en la seguridad	La entidad no cuenta con seguimientos de los incidentes e informes periódicos de gestión del área de tecnología	Uso no autorizado de equipo	La entidad debe mejorar el seguimiento a los informes de gestión tecnológica	Muy Probable	Riesgo Alto	Se debe establecer la política de seguimiento y control a los informes tecnológicos de la entidad
24	Ausencia de procedimientos de cumplimiento de las disposiciones con los derechos intelectuales.	La entidad cuenta con software sin licencia y así incumple los términos de disposición de derechos autor	Uso de software falsificado o copiado	La entidad cuenta con software sin licenciamiento	Casi Seguro	Riesgo Alto	Se debe adquirir las licencias de sistemas operativos y sistemas ofimáticos usados por la entidad.

## 8.2 POLÍTICAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. SGSI

En vista de la importancia para el correcto desarrollo de los procesos de la entidad, los sistemas de información deben estar protegidos adecuadamente.

Una protección fiable permite a la entidad percibir mejor sus intereses y llevar a cabo eficientemente sus obligaciones en seguridad de la información. La inadecuada protección afecta al rendimiento general de la entidad y puede afectar negativamente a la imagen, reputación y confianza de los clientes que depositan su confianza, para el crecimiento estratégico de nuestras actividades. El objetivo de la seguridad de la información es asegurar la continuidad del negocio en la entidad y reducir al mínimo el riesgo de daño mediante la prevención de incidentes de seguridad, así como reducir su impacto potencial cuando sea inevitable.

Para lograr este objetivo, la entidad ha desarrollado una metodología de gestión del riesgo que permite analizar regularmente el grado de exposición de nuestros activos importantes frente a aquellas amenazas que puedan aprovechar ciertas vulnerabilidades e introduzcan impactos adversos a las actividades de nuestro personal o a los procesos importantes de nuestra entidad.

El éxito en el uso de esta metodología parte de la propia experiencia y aportación de todos los empleados en materia de seguridad, y mediante la comunicación de cualquier consideración relevante a sus responsables directos, con el objeto de



localizar posibles cambios en los niveles de protección y evaluar las opciones más eficaces en coste/beneficio de gestión del riesgo en cada momento, y según el caso.

Los principios en la política de seguridad se desarrollaron con el fin de garantizar que las futuras decisiones se basen en preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relevante de la entidad. La organización cuenta con la colaboración de todos los empleados en la aplicación de las políticas y directivas de seguridad propuestas.

El uso diario de los ordenadores por el personal determina el cumplimiento de las exigencias de estos principios y un proceso de inspección para confirmar que se respetan y cumplen por parte de toda la entidad. Adicionalmente a esta política, y a la política de seguridad de la entidad, se disponen de políticas específicas para las diferentes actividades.

Todas las políticas de seguridad vigentes permanecerán disponibles en la intranet de la organización y se actualizarán regularmente. El acceso es directo desde todas las estaciones de trabajo conectadas a la red de la organización y mediante un clic de ratón desde la página Web principal en el apartado Seguridad de la Información. El objetivo de la política es proteger los activos de información de la organización en contra de todas las amenazas y vulnerabilidades internas y externas, tanto si se producen de manera deliberada como accidental.

### 8.3 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

Integrar los sistemas de información de las diferentes dependencias del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.

Incentivar la competitividad y la innovación de la ciudad a través del empoderamiento y la confianza de la ciudadanía en el uso de TIC.

Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura. Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura y la eficiencia y transparencia del Estado.

Implementar el sistema de gestión de servicio para gestionar de manera formalizada los requisitos del cliente, las demandas del negocio convirtiéndolas en servicios de TI, de acuerdo con la estrategia y el presupuesto.

Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales del Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura



ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto
1. Estrategia de TI	Implementar la arquitectura empresarial , cumpliendo los lineamientos de la estrategia de Gobierno Digital de MINTIC	Procesos y procedimientos documentados.
2. Gobierno de TI	Implementar y documentar las políticas de seguridad de la información y política de tratamiento de riesgos al igual que la de gestión de infraestructura y tratamiento de información.	Cuadro de mando integral de gestión TIC – MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información)
3.Gestión de información	Estrategias de Análisis de información Big Data y la publicación de catálogos de datos en la página de datos abiertos.gov.co	Cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Gestión MIPG -
4.Sistema de Información	- Sistema de información para la ventanilla única - Sistema de información misional de vigilancia y control ambiental. - Plataforma de ecuación ambiental - Observatorio ambiental	Permite desarrolla la estrategia de atención al ciudadano, cumplimiento de la ley anti trámites y la de seguridad y privacidad de los datos. Aplicativos que le permitan la toma eficiente de decisiones administrativas basadas en la información.
5.Gestión de Servicios Tecnológicos	Plataforma de seguimiento de PQRSD, les permita a los usuarios control de las solicitudes ver el estado de las solicitudes en línea.	Aplicación de seguimiento y control de las solicitudes en línea.
6. Uso y apropiación de TIC	Capacitar y brindar a los usuarios de la entidad las opciones de servicios prestados.	Medir la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados.



## 9 MODELO DE PLANEACIÓN

En esta fase se construye el plan estratégico de TI en el cual, se establece el modelo de operación; las estrategias por cada uno de los componentes del modelo; el modelo de planeación con la definición del portafolio de proyectos y la proyección de los recursos financieros.

### 9.1 LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC

La definición y ejecución del PETI en el Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura tiene como referente permanente los lineamientos establecidos por el MINTIC a través del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en cada uno de sus 6 dominios. Así mismo, se observan plenamente los lineamientos establecidos por la Estrategia de Gobierno en línea.

Adicionalmente, se observarán permanentemente como principios en la formulación e implementación del PETI:

La tecnología no es un fin en sí misma en tanto se pone al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de la organización.

El compromiso y apropiación de la gestión de tecnologías de la información por parte de la alta dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología.

El PETI se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.

El PETI se implementará a partir de los recursos disponibles en el Establecimiento Público Ambiental de Distrito de Buenaventura para tal fin y en todo caso se buscarán permanentemente fuentes de transferencia tecnológica y cooperación técnica y financiera que puedan apoyar su ejecución.

### 9.2 PLAN DE DIVULGACION

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETI, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, entre ver los avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI en el Establecimiento Público Ambiental del Distrito de Buenaventura.

Para este propósito, es necesario ordenar los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos y a campañas pedagógicas de



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL  
DISTRITO DE BUENAVENTURA

**EPA**

NIT.: 900.816.913-7

Creado por el Acuerdo 034 del 6 de diciembre del 2014



alcance básico. De forma incremental, la capacidad de la entidad para involucrar a los miembros de la entidad en las acciones de divulgación y promoción crecerá, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes canales y tipos de contenidos:

Canal	Metodología	Público Objetivo	Impacto Esperado	Oportunidad
Presencial	Presentaciones ejecutivas del PETI (apoyada en presentaciones de diapositivas, y/o videos, y preparadas con guiones)	- Dirección General - Grupos de interesados de cada proyecto del PETI - Contratistas - Órganos de control y auditoría	- Aprobación de alcance y portafolio de proyectos - Socialización de alcance de actividades - Reconocimiento de responsabilidades y sinergias - Revisión periódica	- Anual - Al inicio de cada proyecto del PETI - Por requerimiento - Rendición de cuentas
Canales electrónicos	Taller de apropiación de propósito, metas, responsabilidades y sinergias en el marco del PETI  Boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETI vigente (a través de correo electrónico y/o Chats Internos)	- Dirección General - Dependencia de TI y Planeación - Contratistas - Todo el personal interno  - Todo EPA.	- Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI  - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI	- Semestral (Dirección General, Oficina Asesora de Planeación) - Anual (Personal Interno)  - Trimestral Rendición de Cuentas



## 10 PLAN DE COMUNICACIONES

### 10.1 INTRODUCCIÓN

Es necesario que todos los funcionarios comuniquen el mismo mensaje, ya que es el personal del E.P.A. quien representa la labor que -la entidad lleva a cabo en el distrito de Buenaventura, y por consiguiente se debe consolidar la imagen del E.P.A. como autoridad ambiental del distrito, que administra el ambiente, los recursos naturales renovables y propende por su desarrollo sostenible, las políticas ambientales y evita la degradación ambiental en su jurisdicción.

### 10.2 JUSTIFICACIÓN

Con el fin de fomentar el uso de un lenguaje unificado, se ha diseñado esta guía que proporcionará parámetros para establecer procesos de comunicación efectiva en el ámbito interno y externo.

Esta guía incluye temas que tienen que ver desde el manejo de las situaciones frente a los medios de comunicación, hasta un instructivo funcional para el correcto uso del logo institucional.

### 10.3 EL PROPOSITO DE LAS COMUNICACIONES EN EL E.P.A. BUENAVENTURA:

La oficina de comunicaciones del Establecimiento Público Ambiental de Buenaventura plantea como objetivo implementar un lenguaje unificado y común, a través de los medios y plataformas oficiales para la difusión de estas. Estas herramientas (página web, comunicados, redes sociales) son las plataformas para que los diferentes públicos objetivos (Sociedad civil, entidades ambientales, Gobierno, funcionarios, opinión pública y contrapartes), tengan información de primera mano sobre las actividades de la entidad.

Para lograr este propósito, todos los funcionarios vinculados al E.P.A. deberán tener presente los siguientes procesos del área de comunicación:

- Se verificará el uso adecuado de las herramientas internas de comunicación.
- Contar con el apoyo directo del área de comunicaciones en lo relacionado en términos de opinión pública, con temas de divulgación, tales como: documentos, artículos u opiniones en nombre de la organización.



- Durante el trabajo con las contrapartes, es necesario asegurarse de generar visibilidad de las entidades involucradas, sin perder el posicionamiento de E.P.A. desde su misión.
- Las piezas de comunicación del Establecimiento Público Ambiental deben contar con la aprobación de la oficina de comunicaciones antes de su producción y divulgación.

#### 10.4 ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

Tiene como propósito contribuir al posicionamiento y memorización del E.P.A, a nivel externo y el apoyo a los procesos de comunicación interna, mediante la construcción de una cultura de comunicación organizacional, la difusión de las actividades, principios, valores y logros en las diferentes subdirecciones y líneas de acción. Además de destacar su compromiso con la construcción de una cultura ambiental, visibilizando el trabajo articulado con la Alcaldía Distrital, las entidades ambientales y la sociedad civil.

#### 10.5 OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Implementar una estrategia de comunicación interna, para el correcto desarrollo de los protocolos de comunicación, generando un clima organizacional que aporte al cumplimiento de los procesos misionales del EPA.

#### 10.6 COMUNICACIÓN INTERNA

Esta estrategia busca propiciar una cultura organizacional dinámica e informada y su propósito es:

- Fortalecer los procesos de comunicación interna desde el componente de transformación y construcción organizacional.
- Apoyar la difusión interna de la información, actividades y campañas de las diferentes áreas del EPA.
- Apoyar eventos internos y actividades de integración, entre otros.



### 10.6.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Correo electrónico institucional: El correo electrónico debe ser utilizado exclusivamente para temas laborales.

El correo electrónico es un medio válido para soportar y documentar procesos y gestiones realizadas en el funcionamiento de la entidad.

Las cuentas de correo deben estar configuradas con acuse de recibo, así el remitente sabrá, que el destinatario recibió la información.

Toda comunicación vía correo electrónico debe ir firmada con una firma de correo estandarizada, esto proporciona al destinatario la información sobre la entidad.

La firma de correo debe tener el siguiente formato



Nombre  
Cargo  
Teléfono  
Email  
Web:  
Dirección:

### 10.6.2 INTERNET

Esta herramienta tiene como objetivo principal facilitarle al personal del EPA:

- \* El acceso a información corporativa de constante utilidad, documentación e información sobre actualidad y actividades del EPA.
  - \* Un directorio interno con datos de contacto de los miembros de la organización.
  - \* Elementos y documentos que facilitan las labores de oficina tales como manuales, formatos, plantillas, piezas gráficas, entre otros.
- A la fecha, la organización no cuenta con este recurso, sin embargo, una vez se apruebe su implementación, se podrá hacer uso de esta herramienta.

### 10.6.3 LISTADO DE DIFUSIÓN EN WHATSAPP

Esta herramienta se utiliza como apoyo a las gestiones de comunicación interna con el propósito de que el personal esté al tanto de lo que acontece en la entidad, permitiendo que a cada funcionario de la organización le llegue a su aplicación personal las notificaciones de actividades, capacitaciones o eventos que



programan las diferentes subdirecciones del EPA y que se difunden desde la oficina de comunicaciones, debido a que todos los funcionarios no cuentan con un correo corporativo. (Importante informar cuando se vincula a la entidad a un nuevo funcionario). Es importante aclarar que no se trata de un medio de comunicación formal y no tiene validez para documentar y soportar procedimientos.

**Piezas Informativas:** Se trata de diversas piezas informativas ubicadas en los espacios más visibles de la sede principal (ascensor, Pasillos, entre otros), donde cada semana se publica una noticia destacada de la oficina.

**Campañas Internas:** La oficina de comunicaciones brinda apoyo en los siguientes aspectos:

- Diseño conceptual e implementación de estrategias de comunicación de campañas que lidere el EPA y sus proyectos.
- Interacción con medios de comunicación local, nacional e internacional, para difundir los proyectos del EPA mediante la redacción y/o edición de comunicados de prensa.
- Registro audiovisual de las actividades internas y externas, en los que la entidad participe.
- Interlocución con otras entidades del SINA en temas de competencia.
- Apoyo en el diseño de piezas de comunicación gráfica, multimedia, y web, para uso promocional, informativo, virtual, y en eventos, de acuerdo a las necesidades de los diferentes proyectos del EPA.
- Convocatoria a medios de comunicación para el cubrimiento de los eventos que el EPA lidere.
- Seguimiento y consolidación de la información de actualidad sobre temas relacionados con el mandato del EPA en diferentes medios de comunicación local, nacional e internacional.
- Acompañamiento logístico, manejo de imagen, e instalación de piezas gráficas en los eventos del EPA, o iniciativas donde participe el EPA.
- Asesoría en protocolo para eventos del EPA.
- La disponibilidad para la presentación de los mencionados servicios y los tiempos de entrega de productos audiovisuales y gráficos, pueden variar de acuerdo al volumen de solicitudes recibidas.



2. Generar credibilidad institucional desde la responsabilidad ambiental a fin de tener un mayor nivel de interacción y participación de la audiencia y la comunidad, en los procesos a desarrollarse en la entidad.

## 10.7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

El Establecimiento Público Ambiental, a través de la comunicación externa, (plataformas web oficiales, radio, prensa y televisión) tiene como finalidad elevar el índice de visibilidad, divulgar los avances de las actividades ejecutadas y mantener informados a los diferentes públicos de interés.

Sin embargo, para dar cumplimiento a los objetivos de este plan, es necesario que todos los funcionarios del EPA, también transmitan el mismo mensaje misional, a través de su forma de actuar en público, ya que estos aspectos inciden en la imagen de la organización. En resumidas cuentas, todos los miembros de la entidad son responsables, con sus actitudes, de la reputación del EPA.

En relación con lo anterior, se especifican las recomendaciones para cada una de las situaciones en las cuales interviene la oficina de comunicaciones:

**Publicaciones:** Todo tipo de material informativo, tanto en la diagramación, como en el contenido y diseño, debe contar con la aprobación de la dirección general y del área de comunicaciones, antes de su versión final, esto, con el fin de difundir tanto gráfica, como audiovisualmente contenidos elaborados dentro de la reglamentaria del manual corporativo del EPA y con el propósito de comunicar un mensaje unificado a los propósitos misionales de la entidad.

**Programa televisivo, radial y virtual “Epa Te Cuenta”**

Consta de clips informativos de 5 minutos de duración con emisiones quincenales en medios de comunicación, que recopilará las actividades de la organización.

**Pantalla Plasma:** Es una pantalla de gran formato y calidad, localizada en el primer piso de la entidad, preferiblemente en el espacio más concurrido por el público en general. En este medio, se publica constantemente información y registro audiovisual de las actividades y proyectos recientes de la entidad.

Esta herramienta se implementará una vez las oficinas del Establecimiento Público Ambiental estén operando desde la nueva sede



Página web y redes sociales: Estos sitios en internet, son canales esenciales de comunicación para la divulgación de la actualidad, propósito y actividades del EPA a toda la audiencia en general. Todos los cambios y ajustes a los contenidos web, deben ser revisados por la oficina de comunicaciones y publicados por el funcionario del Área de Sistemas encargado de esta función.

Se debe tener en cuenta:

- Que los contenidos enviados a la oficina de comunicaciones serán revisados en su forma y estilo.
- Los ajustes técnicos del portal web del EPA, están a cargo del Área de las TICS.
- Las configuraciones y publicaciones de las redes sociales del EPA, están a cargo de la Oficina de Comunicaciones.
- Cada subdirección debe tener un profesional de enlace para suministrar información a la oficina de comunicaciones.
- El gestor de redes sociales del EPA, o en su defecto el funcionario designado por la oficina de comunicaciones, es el único autorizado para dar respuesta a los mensajes, preguntas, sugerencias y/o comentarios que se reciban en estos portales institucionales, y se hará exclusivamente desde las cuentas corporativas creadas por la organización. Ningún miembro o funcionario de la entidad debe responder desde su perfil a las cuestiones que aparezcan en estas páginas, pero es su deber informar a la oficina de comunicaciones, siempre y cuando se perciba retraso en los tiempos para dar respuestas a dichos requerimientos y/o apreciaciones.
- Los comentarios o mensajes que se reciban en estas páginas que representen un lenguaje grotesco, serán eliminados del panel de comentarios o de la bandeja de mensajes, previa información, notificación y autorización del director de la entidad.

En cuanto a la estrategia de comunicación del EPA Buenaventura, es importante mencionar que debido a las acciones operativas y misionales que ejecuta la entidad, cada operativo o actividad a realizar debe contar con una estrategia de comunicación en específico, con una táctica de comunicación diferente, dirigida a un público objetivo al que se quiera llegar, el alcance y el impacto que se pretenda tener en la comunidad.



Sin embargo, el Establecimiento público ambiental contrató los servicios de difusión de información misional y de interés público como apoyo a la gestión de las comunicaciones en los medios de comunicación de mayor audiencia en el distrito:

- Emisora Voces del Pacífico
- Noticiero de Buenaventura
- Portal Web Soy de Buenaventura
- Página de Facebook “Jay Alarcón, La Voz Del Puerto”
- Prensa La Opción

Para ello, la oficina de comunicaciones del Establecimiento Público Ambiental gestionará lo siguiente:

Creación de contenido (piezas gráficas o imágenes en movimiento y audios)

Diseñaremos contenidos que transmitan los propósitos de la entidad para la preservación y conservación del medio ambiente del distrito. En total se publicarán 20 piezas gráficas.

Creación de plantilla base para historias (Facebook y Twitter) (1)

Elemento diseñado para plasmar la identidad de la marca.

## 10.8 SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA

Analizar las estadísticas de consumo de los contenidos creados en redes sociales y en medios de comunicación. Cada mes se generará y publicará un informe con el análisis del público objetivo y la comunidad en general

- Emisión quincenal de 2 programas de televisión institucionales del Epa Buenaventura en los medios de comunicación contratados por la entidad.
- Realizar 3 publicaciones semanales con mensajes institucionales (lunes, miércoles y viernes) en las plataformas digitales del EPA, (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube) y en los medios de comunicación de mayor audiencia contratados por la entidad.
- Publicar 2 historias semanales en las plataformas digitales del Epa (sábados y domingos)
- Crear campañas o anuncios de Facebook e Instagram con el contenido creado.



## 10.9 ORIENTACIONES PARA LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE COMUNICAR

Es importante brindarles a los funcionarios vinculados al E.P.A Buenaventura, un instructivo funcional desde la oficina de comunicaciones, sobre cómo proyectar sólidamente la imagen institucional de la entidad, cuando se deba coadyuvar con los medios de comunicación y cuando se exponga tanto interna como externamente el nombre del EPA, a fin de que todos los funcionarios emitan el mismo mensaje misional en el accionar laboral dentro de la institución como al exterior de ella.

En ese orden de ideas, se exponen a continuación los siguientes instructivos para tener en cuenta a la hora de comunicar:

## 10.10 CORRECTO USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA

La identidad corporativa de una empresa se define como un conjunto de atributos y valores que toda empresa posee: personalidad, su espíritu o alma, su propósito o razón de ser. La imagen que refleja la empresa a través de la personalidad, la hará identificarse de las demás, y posicionarse en la mayor o menor escala. La empresa misma, se dará conocer a través de sus propias normas y comportamientos que reflejan la cultura de la marca.

Estos son los elementos que componen la imagen corporativa del EPA:

Logo





## 10.11 USO CORRECTO DEL LOGO CORPORATIVO

Para hacer un uso correcto del logo de la entidad usted debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se debe solicitar el archivo con el logo a la oficina de comunicaciones.
2. Siempre se debe usar el logo como lo envían desde la oficina de comunicaciones.
3. Siempre debe utilizarse incluyendo sus tres componentes (emblema, sigla y nombre completo). El uso de cualquiera de los elementos por separados es incorrecto. Cualquier uso indebido constituye una imagen institucional no representativa que carece de validez.
4. No debe ser modificado o manipulado (esclarecerse) de ninguna forma.
5. Su uso es únicamente en las dimensiones y formas establecidas en el manual de marca.
6. Su tamaño no se puede modificar, ya que se alteraría la resolución y perdería definición.
7. Siempre debe reproducirse al 100% (colores establecidos en el manual de marca). No tiene validez si se usa un color diferente.
8. El uso de sellos o en elementos mecánicos que plasmen la imagen institucional del EPA deben ser autorizados por el director o su delegado.
9. No se debe alterar ni el espaciado, ni la tipografía, ni el el tamaño, ni los colores del logo, para ello tenga en cuenta lo siguiente.
  10. No lo distorsione
  11. No rediseñe o añada elemento al logo
  12. Utilizar versión actual
13. No sobreponga el logo del EPA sobre una imagen que oscurezca el logo o que dificulte su lectura o identificación.



## 10.12 ELEMENTOS QUE CONTRIBUYEN AL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL EPA

Los elementos físicos y digitales de apoyo informativo, educativo, administrativo y operativo, tales como los chalecos, gorras, diapositivas, infografías, entre otros, hacen parte de la imagen corporativa de la institución. Es por eso que se debe precisar que, tanto el diseño de estas piezas gráficas o físicas como prendas de vestir, papelería, tarjetas de presentación, sitios de internet o artículos promocionales, debe contar con la asesoría de la oficina de comunicaciones y la dirección general, antes de realizar los artes finales para la impresión o elaboración, ya que mediante ellos también se emiten mensajes en cuanto a la organización de la entidad.

## 10.13 TRANSMISION DE LA IMAGEN CORPORATIVA POR PARTE DE FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

En todo momento, los funcionarios del EPA, tienen el compromiso de proyectar una buena imagen institucional, para el logro de este propósito, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Mantener al tanto a la oficina de comunicaciones de las actividades inmersas en el plan operativo anual y que son de interés público.
- Asegurar que cualquier pieza de comunicación que se utilice, esté previamente aprobada por la oficina de comunicaciones y por la dirección general.
- Constatar que, en todos los eventos públicos, se utilice adecuadamente la imagen corporativa de la organización, conforme a lo establecido en la sesión de imagen corporativa, incluida en esta guía de comunicaciones.
- Representar los propósitos de la entidad, al interactuar con los diferentes actores y públicos de interés durante el desempeño de sus funciones como miembro del EPA, pues se debe tener en cuenta que se está representando a la organización y no las convicciones personales.
- Garantizar que los aliados estratégicos y que las entidades que en algún momento sean ejecutores de los proyectos del EPA, cumplan con los estándares de la imagen corporativa.
- Seguir las normas de conducta relacionadas con los valores inmersos en el marco conceptual al portar la dotación o prendas de vestir oficiales con el logo, tales como, chalecos, camibusos, camisetas, gorras, entre otros.



Sin embargo, si eres el coordinador o participante de alguna actividad misional y algún medio de comunicación llega a solicitarte una entrevista, debes saber que la vocería está a cargo del director del Establecimiento Público Ambiental de Buenaventura o en su defecto, la persona que el designe para ser el portavoz de una determinada actividad. De igual manera, el vocero o portavoz designado, debe ser el único miembro de la institución que se refiera externa y públicamente sobre los temas sensibles que se lleguen a presentar en la organización.

#### ¿Qué hacer si se es designado como vocero?

- Dar a conocer el hecho o la información de la actividad, sin dar opiniones personales, ni comentarios, acerca de algún tema que no tenga que ver con lo que se está ejecutando.
- Hablar sólo de su ámbito de competencia y responsabilidad durante la actividad o situación.
- Dejar los temas sensibles exclusivamente al director o vocero preparado y designado para hablar al respecto.

#### ¿Qué hacer cuando un medio de comunicación solicita información?

- Los medios de comunicación deben dirigir sus solicitudes de información a el área de comunicaciones, que a su vez debe hacer un acompañamiento permanente y contactará dentro de la entidad a la mejor fuente de información según el requerimiento y la manera adecuada de suministrarla, previa autorización del director general.
- Reflejar una actitud amable y segura y no responder a la presión.
- Abstenerse dar opiniones personales sobre el tema en cuestión, previendo que cualquier opinión podría ser usada en contra del mensaje que se quiere emitir.



## 10.14 COMUNICACIÓN DE LOS PROPÓSITOS DE LA ENTIDAD EN LOS EVENTOS DEL EPA

En caso de ser conferencista, tallerista o panelista de un evento, usted puede responder las preguntas de los medios de comunicación, únicamente sobre el tema que se está desarrollando.

Si el realizador de la entrevista, reportaje o nota, le pide generar determinada acción que esté dentro del marco del contexto, usted debe acceder, pues esto es con el fin de registrar imágenes de apoyo para complementar el informe audiovisual.

Es importante que los funcionarios tengan en cuenta lo siguiente:

- No se deben dar noticias ni hacer anuncios sin preparar un mecanismo de divulgación con la oficina de comunicaciones y socializarlo con su subdirector, el cual, se lo plasmará al director general para su aprobación.
- No improvisar, no especular, ni adivinar durante la realización de la entrevista.
- Evitar responder “sin comentarios” a las preguntas de los realizadores, siempre y cuando estas vayan relacionadas con la actividad en desarrollo.
- No tratar de hacer que un comentario se genere extraoficial después de hacerlo.
- No aportar información sin verificar, opiniones o contraria a los principios de la institución

**Aprobó: Director**

Jhon Anthony Valencia Caicedo

**Revisó: Subdirector de Planeación**

Marlon Andrés Martínez Alegría

**Revisó: Subdirectora Corporativa y Financiera**

Sandra Jimena Asprilla

**Actualizado por:**

Vladimir Mosquera Hurtado - Ingeniero en Sistema

**Plan Estratégico de Comunicaciones**

Wendy Stefanía Zapata Calderón