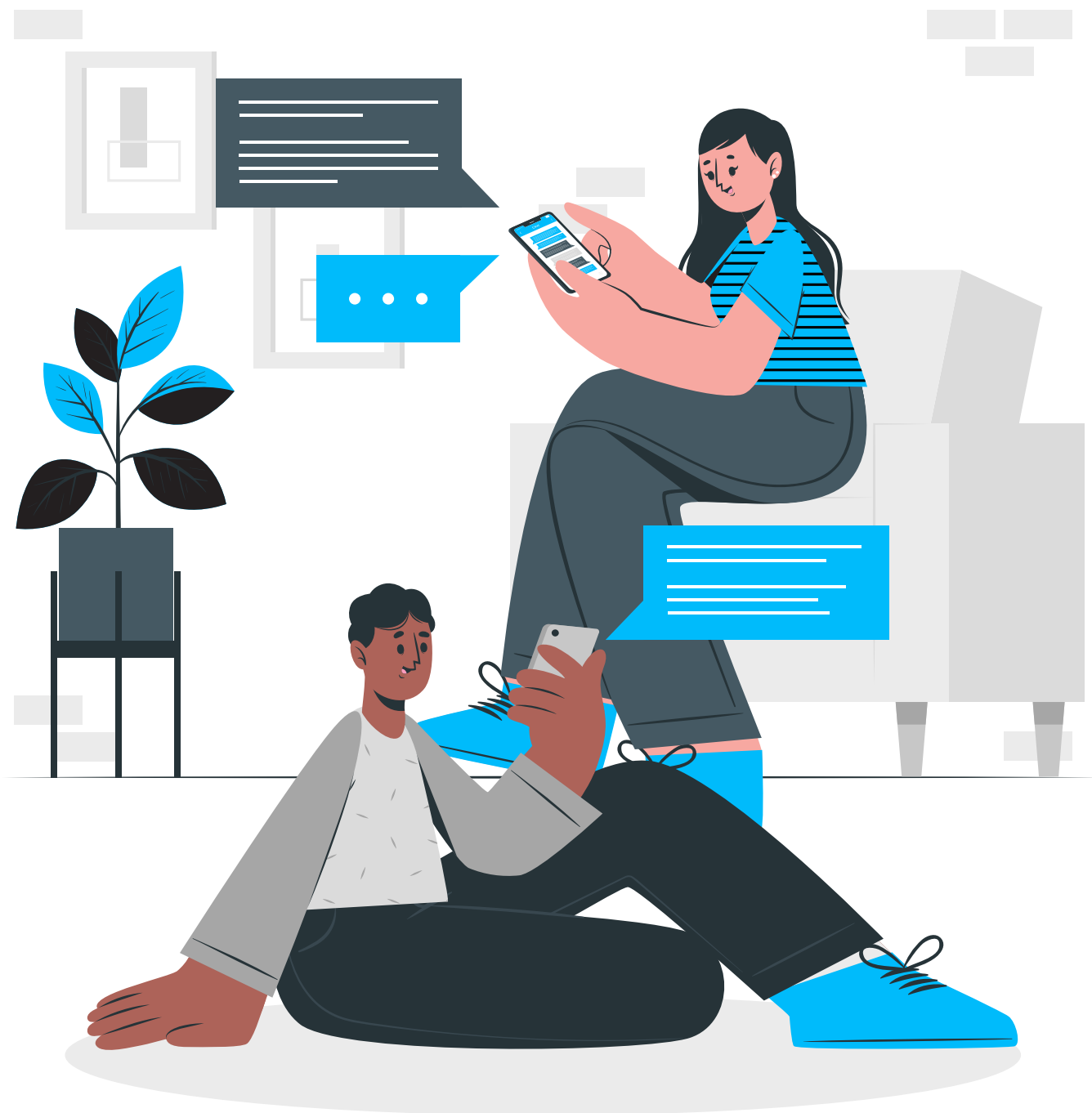




# Manual de uso y participación de empleados en RR.SS.



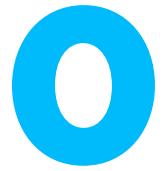
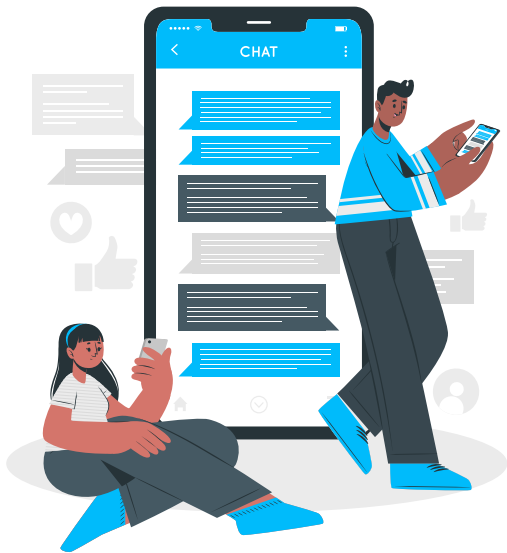
Toda la información disponible también en  
<https://www.aqualia.com/manual-de-rrss>



**Manual de uso  
y participación de empleados  
en RR.SS.**

# Índice

<b>0</b>	¿Por qué un Manual de uso y participación de empleados en redes sociales?	04
<b>1</b>	Normas y Código de Conducta en RR.SS.	06
<b>2</b>	¿Cómo actuar en redes sociales si...?	08
<b>3</b>	Aqualia en Youtube	10
<b>4</b>	Aqualia en Twitter	11
<b>5</b>	Aqualia en LinkedIn	13
<b>6</b>	Aqualia en Instagram	15
<b>7</b>	Aqualia en Facebook	17
<b>8</b>	Aqualia en WhatsApp	19
<b>9</b>	Preguntas frecuentes sobre cómo actuar en RR.SS.	21
<b>10</b>	Medidas de seguridad en las RR.SS.	24



# ¿Por qué un Manual de uso y participación de empleados en redes sociales?

## Las redes sociales, la revolución de la comunicación

Las redes nos han permitido compartir información e interactuar con cualquier persona, a cualquier hora, desde cualquier lugar del mundo. Además, han contribuido a **estrechar la relación entre empresa, clientes y empleados, lo que beneficia a todas las partes.**

Hoy los **empleados**, con sus comentarios, tuits, posts o "Me gusta", pueden ser los mejores **embajadores de la marca**. Por eso hemos creado el **Manual de RR.SS. de Aqualia**, para orientarte sobre cómo participar en ellas de la mejor manera y también para informarte sobre los posibles riesgos asociados a este entorno.

## Este documento te ayudará a:

- **Participar en las redes de forma profesional, respetuosa y comprometida** ayudando a construir una buena reputación de Aqualia, sus empresas filiales y/o UTES.
- **Aprender cómo redactar, qué terminología emplear**, qué fotografías, vídeos y/o audios puedes subir para garantizar una presencia homogénea de la marca Aqualia en RR.SS.
- **Hacer un buen uso de tu perfil personal y profesional en las redes sociales** actuando de manera ética, transparente y formal.
- **Saber cómo actuar en las RR.SS. cuando entres en contacto con la marca Aqualia**, respetando los valores éticos de la compañía.
- **Conocer y prevenir los posibles riesgos que existen en el entorno digital**, así como aprovechar las oportunidades que también ofrecen.

Las pautas recogidas en esta guía se basan en el **Código Ético y de Conducta** y en el **Manual de Identidad Visual Corporativa de Aqualia** perteneciente al Plan de Comunicación Interna de la compañía.

## ¿A quién va dirigido el Manual de RR.SS. de Aqualia?

A todos los empleados, independientemente de su cargo, que voluntariamente participan en RR.SS. y se identifican, o pueden llegar a ser identificados, como miembros de Aqualia.

Si en tu caso coinciden ambas circunstancias podrías llegar a ser considerado **portavoz de Aqualia**. Por ello, te recomendamos que consultes en cuál de estos tres grupos de público crees que estás:

1. Eres empleado de Aqualia y te identificas como tal en RR.SS.
2. Eres empleado de Aqualia y no te identificas como tal en RR.SS.
3. Eres empleado de Aqualia, aún no estás en RR.SS. y quieres hacerlo identificándote como tal.

Si ya te has identificado, te recomendamos que leas atentamente el **Manual de RR.SS. de Aqualia** para saber cómo gestionar correctamente tu participación en redes.

## Y no te olvides de que:

- Solo el departamento de Comunicación y RSC está autorizado a abrir canales digitales en nombre de Aqualia o cualquiera de sus empresas filiales y/o UTEs.
- El contenido del **Manual de RR.SS. de Aqualia**, en las empresas mixtas participadas por Aqualia, aplica a aquellas en las que la empresa gestiona directamente la comunicación del servicio.
- Solo pueden publicar información u opinión en las RR.SS. en nombre de Aqualia aquellos empleados que estén -expresamente y por escrito- autorizados por el departamento de Comunicación y RSC, siempre cuidando la información que se comparte y actuando con respeto, profesionalidad y sentido común.



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC**: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)



# Normas y Código de Conducta en RR.SS.

## El Código Ético y de Conducta

El **Código Ético y de Conducta** recoge el conjunto de normas y valores establecidos para regular, entre otros, el comportamiento de sus profesionales a la hora de relacionarse con la compañía en RR.SS. con el fin de:

- Cumplir con los principios de **respeto a los Derechos Humanos** y la dignidad de las personas; **actuando con objetividad e imparcialidad profesional** en todas nuestras decisiones y **con honestidad** en todas nuestras relaciones; e intolerancia ante cualquier forma de corrupción.
- **Respetar la confidencialidad y no revelar información que no haya sido difundida a través de los canales oficiales de Aqualia, o con permiso expreso del departamento de Comunicación y RSC.**
- **Velar por la privacidad de nuestros clientes y contactos profesionales.**

## Consejos generales de uso y buenas prácticas

1

Asegúrate de que lo que estás diciendo es verdad.

2

Reflexiona antes de publicar y léelo antes un par de veces.

3

Si no estás seguro de si un determinado contenido es apropiado para compartir, no lo publiques.

4

Intenta aportar valor con el contenido que publiques.

5

Atribuye cada contenido a su fuente.

6

Comprueba si los enlaces que compartes llevan al lugar correcto.

7

Muestra respeto si no estás de acuerdo con otras opiniones.

8

Responde a las críticas o comentarios negativos con respuestas justificadas.

9

Reconoce, corrige los errores con rapidez y cuida tu ortografía.

10

Respetar la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y cumplir con los Términos y Condiciones de uso establecidos por cada plataforma.



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el departamento de Comunicación y RSC: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

# 2



## ¿Cómo actuar en redes sociales si...?

### Eres empleado de Aqualia y te identificas como tal en RR.SS.

- 1** **Participa siempre en tu propio nombre** y deja claro que tus opiniones son personales.
- 2** Haz **buen uso de la imagen corporativa** (logo).
- 3** **Publica siempre información veraz y contrastada** sobre Aqualia o sobre tu rol en la misma.
- 4** **Publica contenido que mejore tanto la imagen de marca de Aqualia** como tu perfil profesional.
- 5** Evita involucrarte en **actividades que puedan desacreditar a Aqualia**.
- 6** **Adopta una posición en redes sociales en consonancia con tu puesto** y responsabilidades en la empresa.
- 7** **Protege la información confidencial e interna** de la empresa o relacionada con terceras partes.
- 8** **Tu comportamiento deberá ser coherente con nuestro Código Ético y de Conducta.**



9

**Aporta valor** como empleado en las conversaciones en las que se cita a la compañía.

10

**Avisa cuando observes algún riesgo grave** para Aqualia, sus empresas filiales y/o UTEs.

## Eres empleado de Aqualia y no te identificas como tal en RR.SS.

1

**Actúa con precaución en las RR.SS**, aunque no indiques que trabajas para Aqualia estás dando mucha información con tus publicaciones, comentarios, lo que compartes o tus "Me gusta".

2

**Dirígete al departamento de Comunicación y RSC** ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)) si vas a usar tus RR.SS. con temas relacionados con tu actividad profesional, o si tu actividad en algún momento se vincula con la compañía.

## Eres empleado de Aqualia, aún no estás en RR.SS. y quieres identificarte como trabajador de la compañía

1

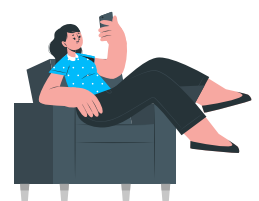
Envía un **correo electrónico al departamento de Comunicación y RSC de Aqualia** ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)) indicando la red social en la que te has dado de alta, y el nombre de usuario con el que apareces.

2

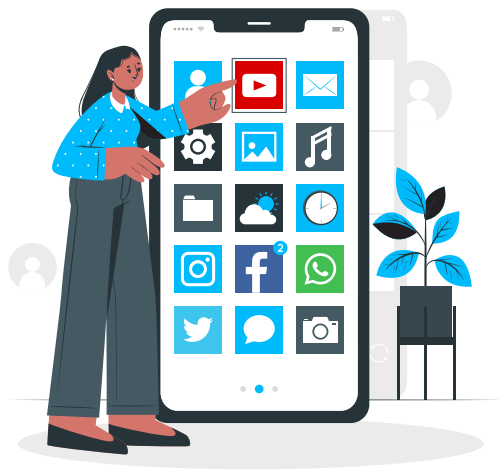
**Espera a recibir ayuda del departamento de Comunicación y RSC**, quien salvaguarda la imagen de Aqualia, que te asesorará sobre cómo iniciar tu actividad en RR.SS. con respecto a la compañía.

3

**Ten especial cuidado al gestionar tus perfiles** y aplica los consejos que te hemos dado en el primer apartado.



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC**: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)



# 3

## Aqualia en YouTube

Presencia	Desde octubre de 2012
Somos	@aqualiaGestión
Síguenos	<a href="http://www.youtube.com/user/aqualiaGestion">www.youtube.com/user/aqualiaGestion</a>

### ¿Qué es YouTube?

Es la plataforma de visualización de vídeos más importante y el segundo buscador más utilizado después de Google.

### ¿Para qué nos sirve YouTube?

- Promueve el consumo de contenido audiovisual, más sencillo de ver y de recordar.
- Tiene un alto poder de viralización, los vídeos se comparten más que el contenido escrito.
- Aumenta el *engagement* (el compromiso, la fidelidad con el usuario/cliente).
- Permite llegar a un público más amplio.
- Mejora nuestras acciones de Marketing, pues gracias a la segmentación por edades, profesión, localización... podemos ofrecer productos o servicios más acordes a los gustos del usuario.
- Facilita que nos encuentren en las búsquedas de Google pues forma parte de esta plataforma.

Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el departamento de Comunicación y RSC: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)



# 4

## Aqualia en Twitter



### Cuenta Corporativa

Presencia	Desde noviembre de 2014
Somos	@aqualia
Síguenos	<a href="https://twitter.com/aqualia">https://twitter.com/aqualia</a>

### CAC: Centro de Atención al Cliente

Presencia	Desde febrero de 2018
Somos	@aqualiacontact
Síguenos	<a href="https://twitter.com/aqualiacontact">https://twitter.com/aqualiacontact</a>

## ¿Qué es Twitter?

Una **red social de *microblogging*** donde puedes interactuar en tiempo real con personas de tu sector o interés y una de las mejores fuentes de tráfico hacia nuestra página web.

## ¿Para qué nos sirve Twitter?

- **Es una de las RR.SS. más activas y dinámicas lo que facilita la promoción de nuestros servicios.**
- **Permite crear branding: Construir una imagen de marca** y transmitir valores positivos para lograr que los clientes se identifiquen con Aqualia.
- **Favorece la interacción directa con el usuario** y crea un sentimiento de grupo con nuestros seguidores.
- **Nos permite conocer los intereses de nuestros usuarios, clientes** y potenciales clientes e identificar posibles problemas relacionados con el servicio para poder anticiparnos y ayudarles.
- **Ayuda a la viralización y recomendación de contenidos** pues cuenta con una gran capacidad de difusión.
- **Nos da visibilidad en buscadores**, así cuando un usuario busca Aqualia en Google aparece enseguida nuestro perfil.

## ¿Cómo crear una cuenta personal en Twitter?



### Desde el ordenador:

1. Entra en [www.twitter.com](http://www.twitter.com) y cumplimenta el formulario de registro.
2. Elige tu nombre de usuario (recomendamos tu nombre y apellido) y **asocia tu cuenta a una dirección de correo electrónico** que uses frecuentemente (**nunca tu dirección de correo corporativa**).
3. Rellena el resto de campos (nombre, apellidos, ciudad...).
4. Incluye una foto en la que se te reconozca fácilmente y otra con la que te identifiques para la cabecera.

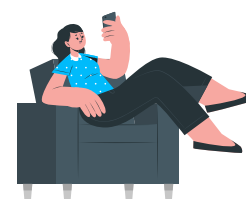


### Desde el móvil:

1. Descarga la app de Twitter a través Google Play (Android), o en la App Store (iOS), y busca "Twitter".
2. Instala la aplicación.
3. Elige tu nombre de usuario y **asocia tu cuenta a una dirección de correo electrónico** que uses frecuentemente (**nunca tu dirección de correo corporativa**).
4. Rellena el resto de campos (nombre, apellidos, ciudad...).
5. Incluye una foto en la que se te reconozca fácilmente y otra con la que te identifiques para la cabecera.
6. Sincroniza los contactos de tu agenda, haciendo clic en "Sincronizar". Empezarás inmediatamente a formar parte de tu red de contactos *Seguidos* y, una vez acepten la invitación, se convertirán en tus *Seguidores*.

## Saca el máximo partido a tu perfil en Twitter

- **Mantén tus publicaciones públicas**, si quieres utilizar esta red social como un espacio de **marca personal**, visibles para todo el mundo, no solo para tus seguidores.
- **Sé original al escribir tu biografía.**
- **Localiza influencers de tu comunidad** o de otras que sean de tu interés con la opción "Buscar personas".
- **Revisa las tendencias del día** (*Trending Topics*) para saber cuáles son los temas más comentados.
- **Habla de temas que creas que puedan resultar de interés.**
- **Síguenos** en [@aqualia](https://twitter.com/aqualia) y estarás al día de todas las novedades que compartimos y que tú puedes difundir.
- **Acuérdate de mencionarnos** como [@aqualia](https://twitter.com/aqualia) o [#Aqualia](https://twitter.com/aqualia) cuando compartas contenidos de la compañía.
- **Te recomendamos aplicar los consejos** y la ayuda que la propia red comparte en <https://help.twitter.com/es>



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el departamento de Comunicación y RSC: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)



# 5

## Aqualia en LinkedIn

Presencia	Desde noviembre de 2018
Somos	@aqualia
Síguenos	<a href="http://www.linkedin.com/company/aqualia">www.linkedin.com/company/aqualia</a>

### ¿Qué es LinkedIn?

Es la **primera red profesional** que nació con el objetivo de conectar a profesionales de todo el mundo.

### ¿Para qué nos sirve LinkedIn?

- **Nos permite posicionar la marca Aqualia en un entorno empresarial**, creando conexiones directas y cualificadas con contactos y proveedores de nuestro sector.
- **Podemos reclutar profesionales** y encontrar nuevos talentos.
- **Nos ayuda a promocionar nuestros servicios a nivel profesional** y ampliar nuestro ámbito de influencia y conocimiento a otros países.
- **Permite disponer de información de la competencia** y novedades del sector.
- **Mejora la comunicación externa** generando contenido de calidad, y la interna, implicando a nuestros empleados en los objetivos de la compañía e invitándoles a formar parte de nuestro perfil.
- **Dirige el tráfico hacia nuestra página web.**
- **Mejora la reputación digital de Aqualia** presentando a nuestros públicos la marca como experta.
- **Potencia la conexión entre nuestros empleados** que disponen de perfil en esta red social.

## ¿Cómo crear una cuenta personal en LinkedIn?



### Desde el ordenador:

1. **Entra en [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) y completa el formulario.** Haz clic sobre "Únete ahora" y facilita tu ubicación si quieres ver las personas, empleos y publicaciones de mayor a menor cercanía geográfica.
2. **Responde si eres estudiante o estás trabajando** y especifica dónde. **Asegúrate de seleccionar adecuadamente el perfil de Aqualia.** Haz clic en "Siguiente" tras completar tus datos e incluye **tus intereses**.
3. **Busca quién está en LinkedIn de entre tus amigos y/o contactos** de tu correo electrónico. Para comenzar a buscarlos, haz clic en "Continuar".



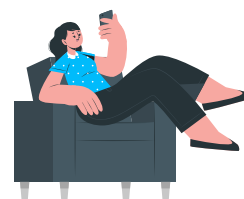
### Desde el móvil:

1. **Descarga la app de LinkedIn** a través Google Play (Android), o en la App Store (iOS), y busca "LinkedIn".
2. **Escribe tu nombre, apellidos, dirección de correo electrónico (nunca tu dirección de correo corporativa) y la contraseña** que usarás. Debes usar tu nombre verdadero cuando crees un perfil.
3. **Selecciona "Únete ahora"**.
4. **Completa el resto de los pasos.**

## Saca el máximo partido a tu perfil en LinkedIn

- **Incluye una fotografía** para que otros usuarios puedan identificarte.
- **Utiliza correctamente la denominación del cargo que ocupas**, tipificado por la empresa.
- **Piensa en un buen titular**, haciendo hincapié en aquellas palabras clave del área en el que estás especializado.
- **Crema una buena biografía** explicando quién eres y por qué te diferencias.
- **Agrega aptitudes que hayas desarrollado en tu vida profesional y que te diferencien**, podrán ser validadas por tus contactos y darán valor a tu perfil.
- **Recomienda a algún compañero o excompañero de trabajo** y te recomendarán.
- **Crema tu perfil en varios idiomas** para darte mayor visibilidad.
- **Comparte actualizaciones en tu perfil con frecuencia.**
- **Entra en el perfil de Aqualia** para consultar, interactuar y compartir la actualidad de Aqualia.

Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el departamento de Comunicación y RSC: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)





# 6

## Aqualia en Instagram

Presencia	Desde 22 de marzo de 2022
Somos	@aqualia_official
Síguenos	<a href="https://www.instagram.com/aqualia_official/">https://www.instagram.com/aqualia_official/</a>

### ¿Qué es Instagram?

Es una red social **destinada a subir fotos y vídeos**.

- **Aporta mayor visibilidad a Aqualia como marca**, lo que se traduce en más visitas a nuestra página web y mejor posicionamiento en motores de búsqueda.
- **Muestra el lado más humano de Aqualia** y nos acerca a nuestro público de una forma más personal.
- **Promueve nuestra cultura de empresa y atrae talento profesional**.
- **Da a conocer las novedades más importantes de Aqualia** de manera más cercana y amistosa.
- **Aumenta la fidelización del cliente con la marca Aqualia** a través de contenidos centrados en las emociones y sensaciones que conectan con ellos.

### ¿Cómo crear una cuenta personal en Instagram?



#### Desde el ordenador:

1. Accede a [www.instagram.com](http://www.instagram.com)

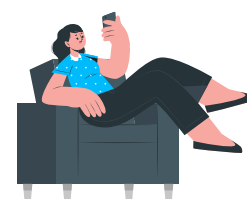
2. Haz clic en **“Regístrate”**, escribe tu dirección de correo electrónico, crea un nombre de usuario y contraseña, o haz clic en **“Iniciar sesión con Facebook”** para registrarte con tu cuenta de Facebook.
  - Si te registras con un correo electrónico, haz clic en **“Registrarte”**. Asegúrate de ingresar tu dirección correctamente (**nunca tu dirección de correo corporativa**) y elegir una dirección a la que solo tú tengas acceso. Si cierras la sesión y olvidas tu contraseña, tendrás que acceder al correo electrónico para volver a entrar en tu cuenta de Instagram.
  - Si te registras con Facebook, te pedirá que inicies sesión en tu cuenta de Facebook si aún no lo hiciste.



## Desde el móvil:

---

1. Descarga la app de Instagram desde Google Play Store (si tienes Android), o desde App Store (si tienes iPhone) y busca **“Instagram”**.
2. Instala la aplicación en tu móvil.
3. Regístrate con tu correo electrónico (**nunca tu dirección de correo corporativa**) o número de teléfono (**Android**) o dale a **“Crear cuenta nueva” (iPhone)**. Escribe tu dirección de correo electrónico o número de teléfono (para el que se necesitará un código de confirmación) y haz clic en **“Siguiente”**. También puedes tocar **“Iniciar sesión con Facebook”** para registrarte con tu cuenta de Facebook, si tienes un perfil en esta red social:
  - Si te registras con tu correo electrónico o número de teléfono, crea un nombre de usuario y una contraseña, **completa la información de tu perfil y toca “Siguiente”**.
  - Si te registras con Facebook, te pedirá que inicies sesión en tu cuenta de Facebook si aún no lo hiciste.
4. Te recomendamos aplicar los consejos y la ayuda que la propia red comparte en <https://help.instagram.com/>



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el departamento de Comunicación y RSC: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)





# 7

## Aqualia en Facebook

(En estudio)

### ¿Qué es Facebook?

Es la red social más popular, utilizada por millones de usuarios para **compartir contenidos, principalmente personales**, con contactos en la red y ofrece la posibilidad de **crear comunidades**.

### ¿Cómo crear una cuenta personal en Facebook?



#### Desde el ordenador:

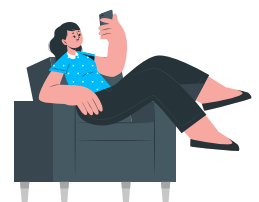
1. Accede a [www.facebook.com/r.php](http://www.facebook.com/r.php)
2. Escribe tu nombre, correo electrónico (nunca tu dirección de correo corporativa) o número de teléfono móvil, contraseña, fecha de nacimiento.
3. Haz clic en "Crear una cuenta".
4. Confirma la dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil que has escrito antes:
  - **Confirmación a través del correo electrónico:** Haz clic en el enlace incluido en el correo electrónico de confirmación.
  - **Confirmación a través del teléfono móvil:** Escribe el código que has recibido por SMS en el cuadro "Confirmar" que te aparecerá al iniciar sesión.



## Desde el móvil:

---

- 1. Descarga la app de Facebook** a través Google Play, si eres usuario de Android, o en la App Store, si lo eres de iOS, y busca "Facebook".
- 2. Instala la aplicación.**
- 3. Crea tu cuenta:** Abre la aplicación, ve a la pantalla de "Inicio" y haz clic en "Crear cuenta".
- 4. Haz clic en "Siguiente": Escribe tu nombre y apellidos,** introduce tu fecha de nacimiento, género y tu número de móvil para verificar.
- 5. Elige una contraseña.**
- 6. Regístrate en la app** haciendo clic en "Registrar".
7. Te recomendamos aplicar los consejos y la ayuda que la propia red comparte en:  
<https://www.facebook.com/help/?ref=contextual>



---

Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC**: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

---

# 8

## Aqualia en WhatsApp



### ¿Qué es WhatsApp?

Es una **aplicación de mensajería instantánea** en la que, a través de Internet, se envían y reciben: mensajes, imágenes, vídeos, audios...y permite hacer llamadas y videollamadas con uno o varios participantes a la vez.

### ¿Para qué nos sirve WhatsApp?

- **Facilita la creación de grupos, con un máximo permitido de 256 usuarios.**
- **Promueve el uso de listas de difusión** para enviar un mensaje o archivo multimedia a varios contactos a la vez, lo que supone un gran ahorro de tiempo al no tener que reenviar uno por uno el mismo mensaje.
- **Permite crear estados que desaparecen después de 24 horas.**
- Actúa como **solución intermedia entre el correo electrónico y la atención telefónica**. La idea es adaptarse a los canales habituales de comunicación que utilizan los usuarios en su vida diaria.
- Sirve como **canal profesional que se utiliza entre distintos grupos de colaboración en la empresa**, ya sea para notificaciones rápidas entre integrantes de equipos, o como canal informal con proveedores, clientes...

### ¿Cómo crear una cuenta en WhatsApp?



#### Desde el ordenador:

1. No es posible crear una cuenta de WhatsApp tradicional, pero **puedes usar WhatsApp Web**, una herramienta que nos permite aprovechar este servicio desde el ordenador.
2. Entra en **[www.web.whatsapp.com](http://www.web.whatsapp.com)** y vincula el móvil a través del Código QR.



## Desde el móvil:

1. **Descarga la app de WhatsApp** a través Google Play, si eres usuario de Android, o en la App Store, si lo eres de iOS, y busca "WhatsApp".
2. **Acepta los términos y condiciones** si estás de acuerdo y permite a WhatsApp el acceso a tus contenidos para que posteriormente puedas compartir fotos, vídeos...
3. **Verifica tu número de teléfono** para que WhatsApp confirme que eres el propietario del número de teléfono a vincular a la cuenta de usuario.
4. **Escribe el código de verificación, que la aplicación te enviará vía SMS.**
5. **Configura tu perfil, incluyendo tu nombre de usuario y tu fotografía.**

## Cómo utilizar WhatsApp si tienes móvil de empresa

- **¿Puedo poner como imagen de perfil de WhatsApp una foto personal o compartir un estado relacionado con mi vida personal? No**, se trata de un dispositivo móvil de empresa y, como tal, el uso que debes hacer de él es estrictamente profesional.

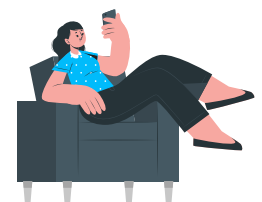
## Cómo compartir contenido corporativo desde tu teléfono móvil personal

- **¿Puedo compartir con mis contactos contenido de Aqualia que reciba a través de WhatsApp? Sí**, siempre y cuando el remitente de dicho contenido sea el departamento de Comunicación y RSC de Aqualia y recibas autorización expresa del mismo para compartirlo.
- **¿Puedo compartir contenido de Aqualia que haya visto en las redes sociales a través de WhatsApp? Sí**, siempre y cuando el contenido que compartas haya sido previamente publicado por los canales corporativos de Aqualia (webs de Aqualia o redes sociales de la compañía) y recibas autorización expresa del departamento de Comunicación y RSC de Aqualia para compartirlo.

---

Recuerda que todo lo que compartas relacionado con la empresa debe de **respetar las directrices del Código Ético y de Conducta**.

---



---

Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC**: [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

---



# 9

## Preguntas frecuentes sobre cómo actuar en RR.SS.

### ¿Puedo identificarme como empleado de Aqualia en las RR.SS.?

Sí, puedes definirte de forma voluntaria como empleado de la compañía tal y como te explicamos en la [infografía 2](#).

### ¿Puedo abrir un perfil en redes y asociarlo a mi dirección de email corporativa?

No, nunca utilices tus credenciales corporativas en RR.SS., independientemente del uso que vayas a hacer en ellas o de cómo te presentes en las mismas.

### ¿Puedo publicar un contenido corporativo en mi perfil?

Sí, pero nunca antes de que la cuenta corporativa lo haya hecho, a no ser que dispongas de autorización expresa del departamento de Comunicación y RSC para ello.

### Una vez que la cuenta corporativa ha publicado el contenido en su perfil, ¿puedo compartirlo en el mío? ¿cómo?

Sí, puedes compartirlo e incluso escribir sobre él siempre y cuando **etiquetes a Aqualia en tu publicación e incorpores los hashtags de la campaña** que la compañía ha utilizado.

### ¿Puedo representar a Aqualia en RR.SS.?

Sí, bajo consentimiento expreso del departamento de Comunicación y RSC de Aqualia ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)). Solo los empleados autorizados a representar a Aqualia en RR.SS. podrán utilizar el logotipo de la empresa siguiendo siempre las directrices marcadas en el **Manual de Identidad Visual Corporativa de Aqualia**.

## ¿Qué tipo de contenido corporativo puedo publicar?

- **Contenidos corporativos de Aqualia difundidos en sus RR.SS.**
- **Contenidos de la compañía difundidos por el departamento de Comunicación y RSC** a través de los canales externos o públicos de la compañía, como la página web ([www.aqualia.com](http://www.aqualia.com)). **No es posible compartir los contenidos internos** procedentes de la intranet ONE, del Flash informativo, o los correos corporativos internos.
- **Recuerda etiquetar siempre a la compañía e incluir los *hashtags* de la campaña** que aparezcan en las publicaciones corporativas.

## ¿Puedo compartir fotografías de mi entorno de trabajo?

**Sí, salvaguardando siempre la marca Aqualia**, ya que cualquier contenido relacionado con la compañía afecta en nuestra imagen, valores y cultura.

- **Respetar la confidencialidad de los proyectos.**
- **Recuerda que si compartes fotos de compañeros, colaboradores o proveedores**, siempre debes contar con su **autorización previa** para el uso de su imagen.
- **No olvides que los datos de los menores están especialmente protegidos** y aunque cuentes con la autorización de los progenitores, según establece el artículo 84.2 de la **LOPDGDD** (protección de menores en Internet) podría suponer una intromisión ilegítima de los derechos fundamentales del menor que podría implicar la intervención del Ministerio Fiscal en aplicación de la LO 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor.

## ¿Puedo crear una cuenta en nombre de Aqualia?

**No.** Para ello, necesitas el consentimiento expreso del departamento de Comunicación y RSC de Aqualia ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)).

## ¿Qué hago si se pone en contacto conmigo un periodista por algún contenido publicado sobre Aqualia?

**Contacta inmediatamente con el departamento de Comunicación y RSC de Aqualia** ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)) que te indicará cómo actuar o pide a quien se ha puesto en comunicación contigo que contacte con dicho departamento.

## ¿Puedo intervenir en conversaciones como portavoz de Aqualia?

**No.** Solo pueden publicar información u opinión en las RR.SS. en nombre de Aqualia aquellos **empleados que estén -expresamente y por escrito- autorizados por el departamento de Comunicación y RSC**, siempre actuando con respeto, buen juicio y sentido común, y cuidando la información que se comparte.

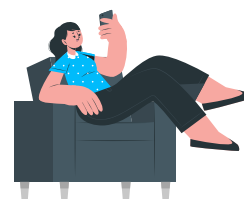
## ¿Qué hago si observo una conversación crítica y/o falsa sobre la compañía?

**Evita la confrontación o entrar en debates para desmentir dicha información.** Si detectas algún comportamiento o contenido nocivo para Aqualia, avisa al departamento de Comunicación y RSC ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)) o **reenvía un Mensaje privado al perfil de Aqualia en esa red social.**

## ¿Puedo defender a Aqualia en RR.SS. de ataques o comentarios negativos?

**No.** Ante cualquier ataque o comentario negativo sobre la empresa en la red, no respondas. **Informa inmediatamente al departamento de Comunicación y RSC** ([comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)) que te indicará cómo actuar.

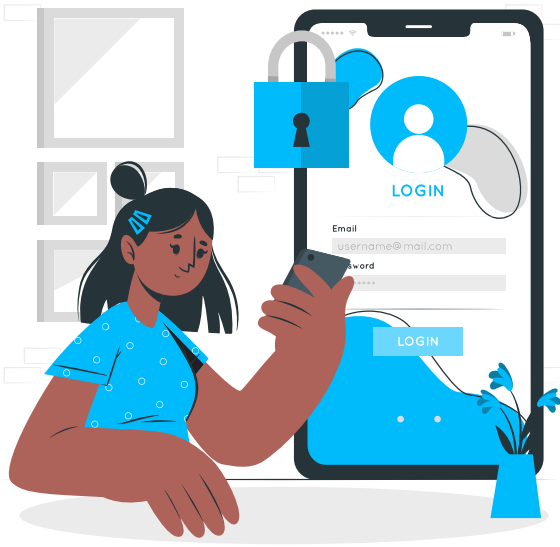
Ten en cuenta que, como empleado, tu presencia en RR.SS. representa la marca Aqualia. **De ti depende convertirte o no en uno de los mejores embajadores de la compañía.**



---

Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC:** [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

---



# 10

## Medidas de seguridad en las RR.SS.

1

Utiliza contraseñas seguras, fáciles de recordar pero difíciles de adivinar.

2

Evita guardar tus contraseñas en el dispositivo y cierra la sesión cuando hayas terminado.

3

Presta atención a la información personal que publicas. Ten en cuenta que una vez subida la información pierdes el control de la misma.

4

Mantén la privacidad de la información y recuerda que publicar cierta información en muros públicos pone en riesgo no solo a nosotros mismos sino a la privacidad de nuestro amigo.

5

Desactiva el GPS y la localización, cualquier atacante puede interpretar fácilmente información como nuestro estado económico, estilo de vida, lugares frecuentes y la rutina diaria a través de los medios con etiquetas geográficas.

6

Vigila los links que te llegan, incluso si éstos proceden de algún amigo. En ocasiones puede ser una trampa y causarnos un gran perjuicio.



7

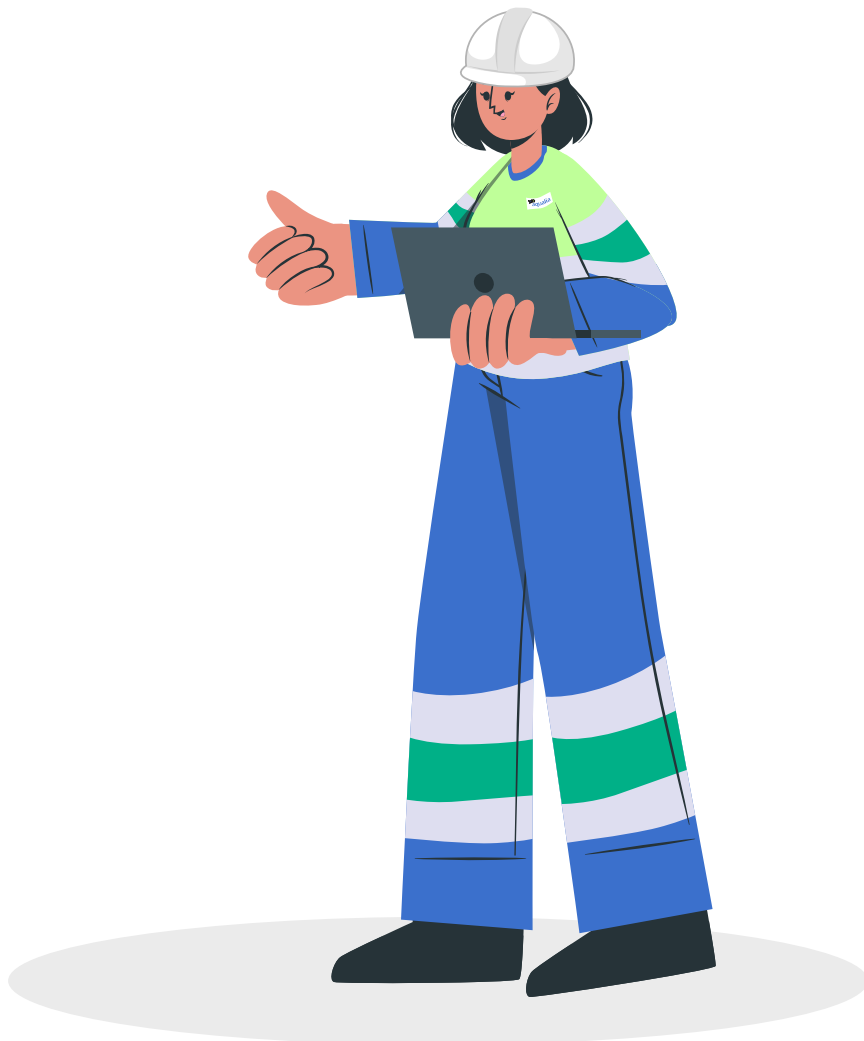
**No aceptes solicitudes de amistad de desconocidos.** Comparte tu información solo con aquellas personas que conoces lo suficiente.

8

**Cuidado con las estafas desde las RR.SS.** Sé precavido y cuidadoso al enviar ciertos datos personales y financieros.

9

Usa el sentido común y permanece atento, **la mayoría del código malicioso necesita la interacción del usuario para ejecutarse.**



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con el **departamento de Comunicación y RSC:** [comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

Toda la información disponible también en  
<https://www.aqualia.com/manual-de-rss>



**Manual de uso  
y participación de empleados  
en RR.SS.**



# Gracias

por cuidar  
de tu imagen  
y la de Aqualia  
con Respeto,  
Profesionalidad  
y Compromiso.

Departamento de Comunicación y RSC de Aqualia  
[comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

