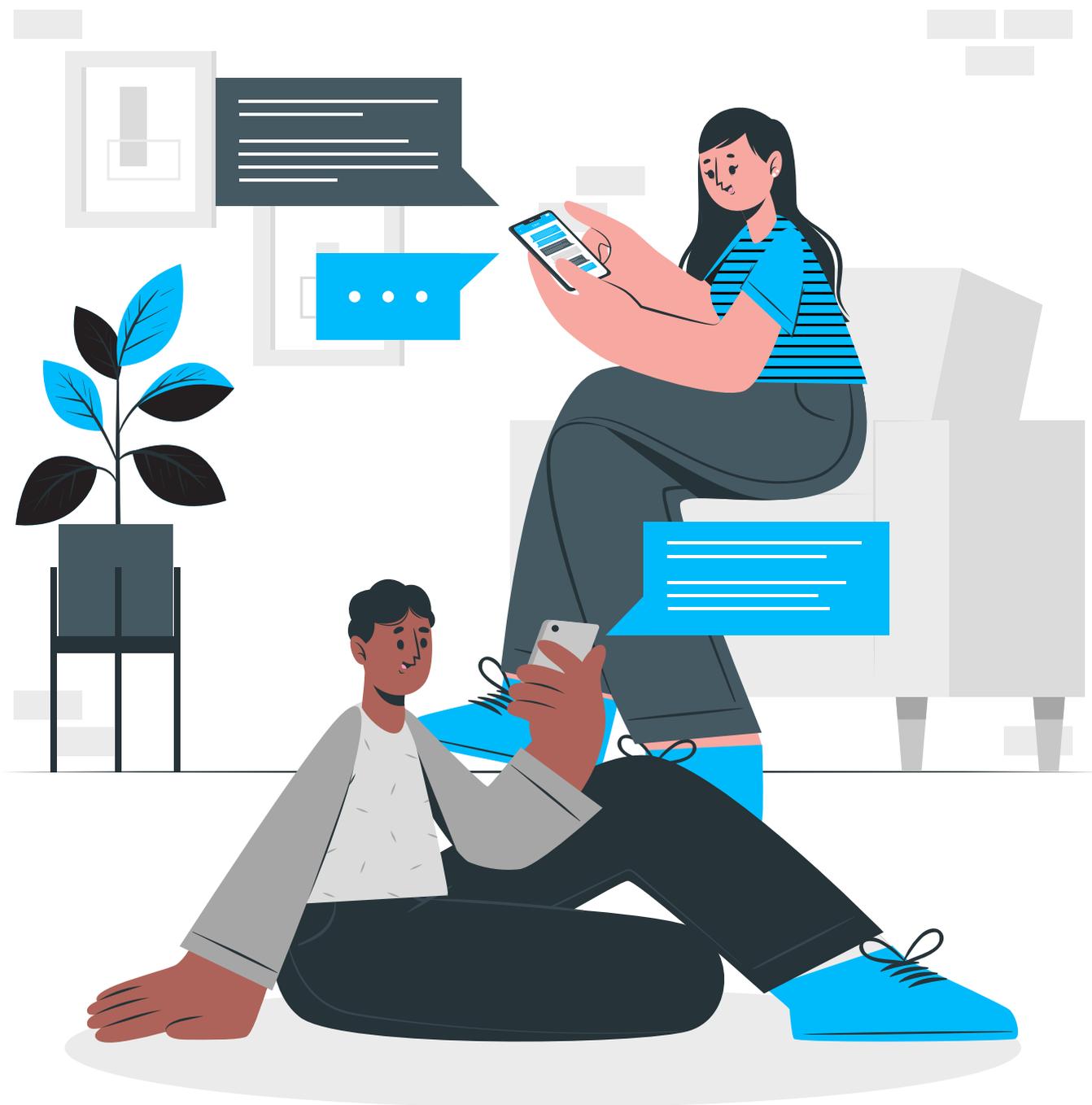




Manual de uso y participación de empleados en RR.SS.



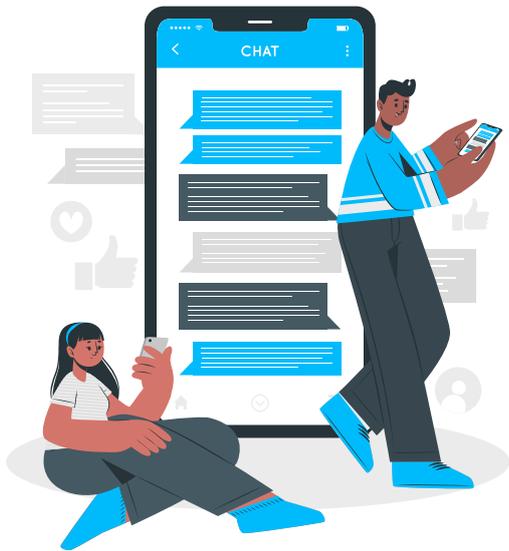
Toda la información disponible también en
<https://www.aqualia.com/manual-de-rrss>



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

Índice

0	¿Por qué un Manual de uso y participación de empleados en redes sociales?	04
1	Normas y Código de Conducta en RR.SS.	06
2	¿Cómo actuar en redes sociales si...?	08
3	Aqualia en Youtube	10
4	Aqualia en X (Twitter)	11
5	Aqualia en LinkedIn	13
6	Aqualia en Instagram	15
7	Aqualia en Facebook	17
8	Aqualia en WhatsApp	19
9	Preguntas frecuentes sobre cómo actuar en RR.SS.	21
10	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 la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos 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 la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos, siempre cuidando la información que se comparte y actuando con respeto, profesionalidad y sentido común.



Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos.**
- **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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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 a la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos (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 a la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos de Aqualia** (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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos, 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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: comunicacion@aqualia.es



3

Aqualia en YouTube

Presencia	Desde octubre de 2012
Somos	@aqualiaGestión
Síguenos	www.youtube.com/user/aqualiaGestion

¿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 la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos: comunicacion@aqualia.es



4

Aqualia en X (Twitter)



Cuenta Corporativa

Presencia	Desde noviembre de 2014
Somos	@aqualia
Síguenos	https://twitter.com/aqualia

CAC: Centro de Atención al Cliente

Presencia	Desde febrero de 2018
Somos	@aqualiacontact
Síguenos	https://twitter.com/aqualiacontact

¿Qué es X (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 X (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 X (Twitter)?



Desde el ordenador:

1. Entra en 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 X (Twitter) a través Google Play (Android), o en la App Store (iOS), y busca "X".
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 X (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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: comunicacion@aqualia.es



5

Aqualia en LinkedIn

Presencia	Desde noviembre de 2018
Somos	@aqualia
Síguenos	www.linkedin.com/company/aqualia

¿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 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:

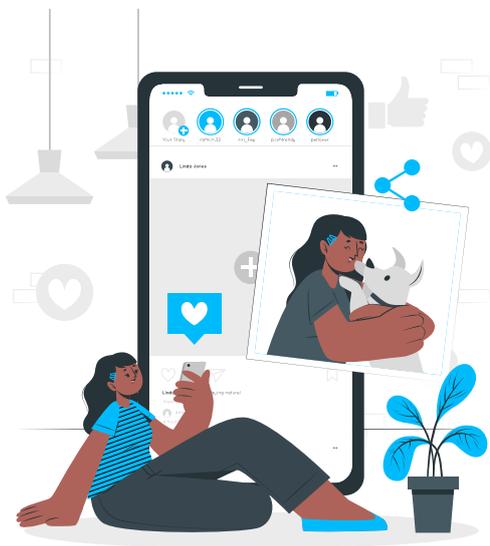
1. **Descarga la app de LinkedIn** a través Google Play (Android), o en la App Store (iOS), y busca "LinkedIn".
2. **Escribe tu nombre, apellidos, dirección de correo electrónico (nunca tu dirección de correo corporativa) y la contraseña** que usarás. Debes usar tu nombre verdadero cuando crees un perfil.
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.
- **Crea 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.
- **Crea 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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: comunicacion@aqualia.es





6

Aqualia en Instagram

Presencia	Desde 22 de marzo de 2022
Somos	@aqualia_official
Síguenos	https://www.instagram.com/aqualia_official/

¿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

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/>

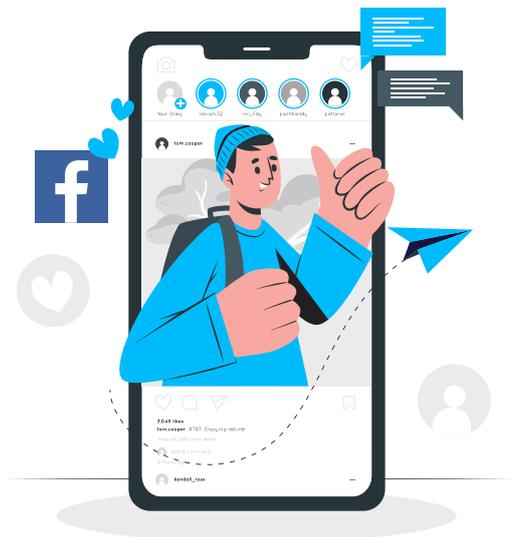


Ante cualquier duda, por favor, ponte en contacto con la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: comunicacion@aqualia.es

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
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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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 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 la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos 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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos 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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos 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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos de Aqualia (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 la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos** a través de los canales externos o públicos de la compañía, como la página web (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 de la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos de Aqualia (comunicacion@aqualia.es).

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

Contacta inmediatamente con la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos de Aqualia (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 a la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos (comunicacion@aqualia.es) o reenvía un Mensaje privado al perfil de Aqualia en esa red social.

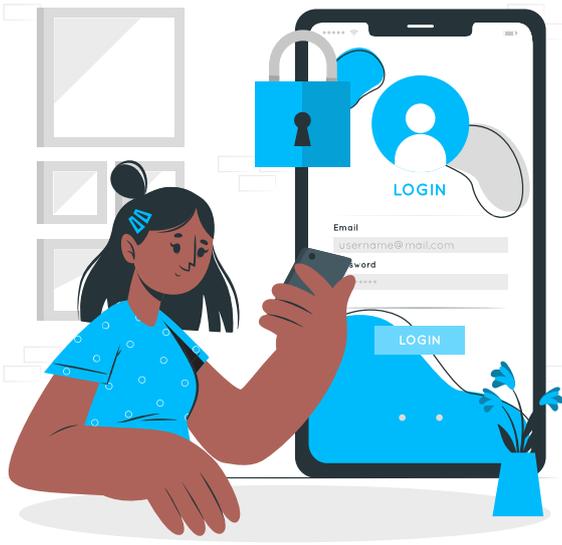
¿Puedo defender a Aqualia en RR.SS. de ataques o comentarios negativos?

No. Ante cualquier ataque o comentario negativo sobre la empresa en la red, no respondas. **Informa inmediatamente a la dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos** (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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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

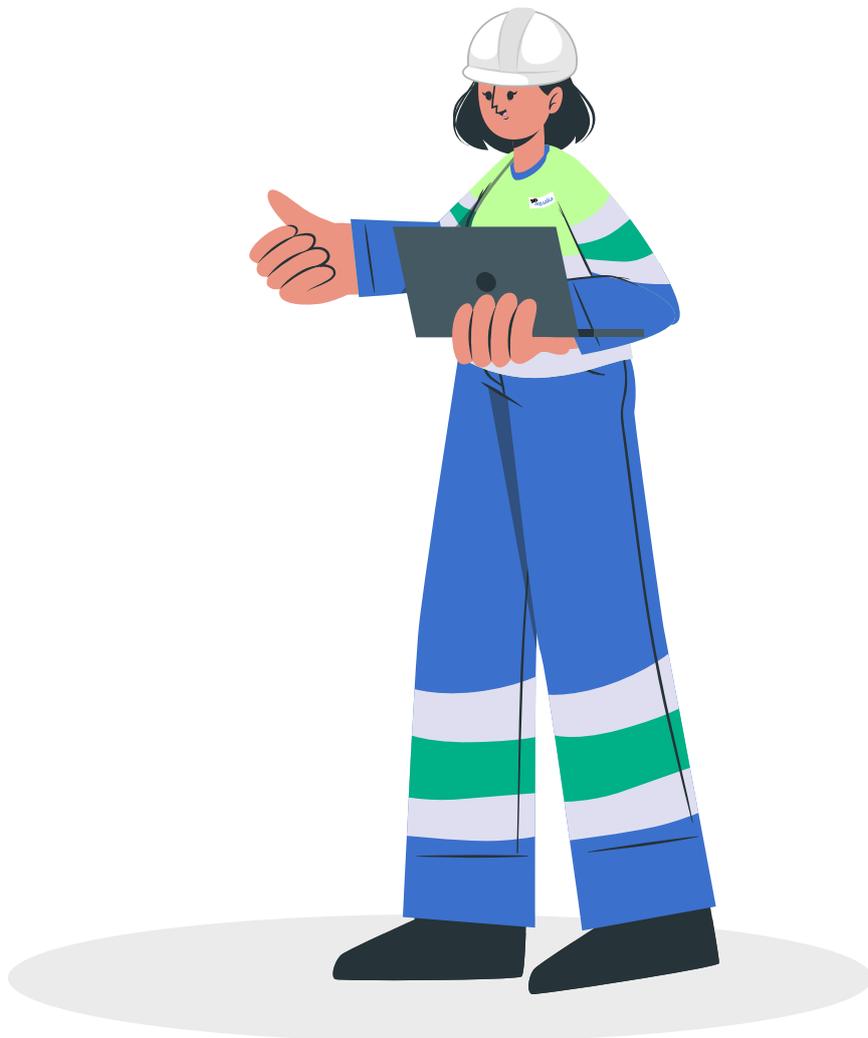
No aceptes solicitudes de amistad de desconocidos. Comparte tu información solo con aquellas personas que conoces lo suficiente.

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 la **dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos**: 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.

Dirección de Comunicación, Marca y Asuntos Públicos de Aqualia
comunicacion@aqualia.es

