

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2021-04-12
		VERSIÓN: 10
		Página 1 de 6

PROCESO:	Comunicaciones y Relaciones Públicas	TIPO DE PROCESO:	Estratégico
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Profesional Especializado 02	ÁREAS QUE LO CONFORMAN:	Comunicaciones y Relaciones Públicas
OBJETIVO DEL PROCESO:	Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, asegurando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	Planeación del Proceso anual de acuerdo a presupuesto y metas.	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	Proceso Planeación Estratégica
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Plan de Medios.	
Proceso Planeación Estratégica	Políticas y Planes de Acción e Indicativo			
Todos los procesos	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2021-04-12
		VERSIÓN: 10
		Página 2 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
HACER				
Todas las dependencias	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	Realizar cubrimiento y publicaciones de información institucional y de uso eficiente del agua para generar información: Plegables, Carteleras, Grupos y listas de Whatsapp. Apoyo en el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos y en los eventos organizados por la empresa.	elementos de comunicación internos	Todos los procesos internos. Grupos de interés.
		Realizar actividades administrativas y utilización de formatos en el marco del SIG.	Formatos diligenciados y actualizados, asistencia a comités, apoyo procesos contractuales, respuesta a correspondencia	
Todas las dependencias y comunidad en general	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	Realizar registro y cubrimiento, asegurando la publicación de información institucional para generar elementos de	elementos de comunicación externos	Todos los procesos Usuarios



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2021-04-12

VERSIÓN: 10


Página 3 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		<p>comunicación hacia nuestros públicos externos.</p> <p>*Priorización de noticias, fotografías y campañas. *Suministrar boletines de prensa e informativos, Fotografías para los boletines de prensa, piezas gráficas, redes sociales y página web, así como audios para el Programa de Radio. Imágenes y fotografías para medios digitales. Apoyo en el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos y en los eventos organizados o en los que participa la entidad.</p>		<p>Grupos de interés</p>

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2021-04-12
		VERSIÓN: 10
		Página 4 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso de Planeación Gerencia Comunicaciones Medios de Comunicación Públicos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Plan de Medios Monitoreo de medios. Encuestas de satisfacción al cliente con respecto al tema de comunicaciones 	Facilitar la retroalimentación en la ejecución de la estrategia de comunicaciones. Canal directo para solicitud de apoyo al proceso de comunicaciones.	Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión	Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Evaluación Independiente Grupos de Interés Todos los Procesos

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
Procedimientos: 1. Procedimientos: 1. CR-P-001 Procedimiento Comunicaciones 2. Manuales 1. CR-M--001 Manual de Comunicaciones 2. CR-M- 002 Manual de Imagen Corporativa	CR-R-001 Plan de Medios CR-R-002 Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable CR-R-003 Seguimiento de actividades oficina de Comunicaciones CR-R-005 Mapa de Públicos IBAL S.A. E.S.P - Oficial	Imagen Institucional
RECURSOS		

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2021-04-12
		VERSIÓN: 10
		Página 5 de 6

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y NTCGP 100 0
Jefe oficina Asesora de Comunicaciones Productora audiovisual y fotógrafo.	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica Cámara fotográfica Teléfono móvil	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO		
Siendo la información un bien colectivo, la comunicación del IBAL SA ESP - OFICIAL con los ciudadanos se hará siempre en términos de respeto, calidez, oportunidad y efectividad, dentro del entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad a la ciudadanía.		
CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> Edición inicial del proceso
2016-11-02	03	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Control de Gestión, el cual se subdividió en 4 procesos (Mejoramiento continuo, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)
2017-11-27	04	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el nombre del proceso y el responsable. Se completó el objetivo del proceso Se actualizó el hacer en la descripción del proceso.

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2021-04-12
		VERSIÓN: 10
		Página 6 de 6

		<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el talento humano • Se actualizó el indicador
2017-11-30	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó objetivo y las actividades del proceso
2018-03-15	06	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustaron las entradas y salidas de los procesos • Se incluyó el formato CR-R-004 Seguimiento publicaciones en Nuevo Día y Q'hubo • Se actualizó los recursos y denominación de la matriz de requisitos legales • Se actualizó la política de operación del proceso
2019-08-12	07	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el objetivo • Ajuste a la denominación del hacer en actividades administrativas • Actualización actividades Hacer. Elementos externos • Actualización del Indicador
2019-10-10	08	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza al incluir el formato CR-R-005 Mapa de Públicos IBAL S.A. E.S.P. -Oficial
2020-04-03	09	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza al eliminar el formato CR-R-004 Seguimiento publicaciones en Nuevo Día y Q'hubo.
2021-04-12	10	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el formato con la nueva imagen institucional • Se actualiza el recurso humano