

	<b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001  <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27  <b>VERSIÓN:</b> 12  <b>Página 1 de 7</b>
---	--	--

<b>PROCESO:</b>	Comunicaciones y Relaciones Públicas	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estratégico
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Profesional Especializada II – Comunicaciones y RRPP	<b>ÁREAS QUE LO CONFORMAN:</b>	Profesional Especializada II – Comunicaciones y RRPP
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	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.		

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

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO</b> <b>COMUNICACIONES</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		Página 2 de 7

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
		<b>HACER</b>		
Todas las dependencias	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	<p><b>Realizar cubrimiento y publicaciones de información institucional y del SIG para generar información y así socializarlos a través de Piezas y productos comunicativos que permitan a través de los canales virtuales que se tengan con nuestros públicos. Así mismo, velar por el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos y en los eventos organizados por la empresa.</b></p> <p><b>Realizar actividades administrativas y utilización de formatos en el marco del SIG.</b></p>	<p>Elementos de comunicación internos</p> <p>Formatos diligenciados y actualizados, asistencia a comités, apoyo procesos contractuales, respuesta a correspondencia</p>	<p>Todos los procesos internos.</p> <p>Grupos de interés.</p>
Todas las dependencias y comunidad en	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen	<b>Realizar registro y cubrimiento, asegurando la publicación de</b>	elementos de comunicación externos	Todos los procesos

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO</b> <b>COMUNICACIONES</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		Página 3 de 7

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
general	en los procesos o la empresa sea invitada.	<p>información institucional para generar elementos de 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. 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>Usuarios</p> <p>Grupos de interés</p>
VERIFICAR Y ACTUAR				

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p align="center"><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		<b>Página 4 de 7</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Planeación Gerencia Comunicaciones Medios de Comunicación Públicos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso</li> <li>• Plan de Medios</li> <li>• Monitoreo de medios.</li> <li>• Encuestas de satisfacción al cliente con respecto al tema de comunicaciones</li> </ul>	<b>Facilitar la retroalimentación en la ejecución de la estrategia de comunicaciones. Canal directo para solicitud de apoyo al proceso de comunicaciones.</b>	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
<b>Procedimientos:</b> 1. <b>Procedimientos:</b> 1.CR-P-001 Procedimiento Comunicaciones 2. <b>Manuales</b> 1.CR-M--001 Manual de Comunicaciones 2.CR-M- 002 Manual de Imagen Corporativa	<b>CR-R-001</b> Plan de Medios <b>CR-R-003</b> Seguimiento de actividades oficina de Comunicaciones <b>CR-R-005</b> Mapa de Públicos IBAL S.A. E.S.P -Oficial	Imagen Institucional
<b>RECURSOS</b>		

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p align="center"><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		<b>Página 5 de 7</b>

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, ISO 45001
Profesional Especializado II Profesional Universitario01 productor y fotógrafo Profesional Universitario01Comunicadora Técnico 2 comunicador Auxiliar 04 Administrativa	Oficina. Mobiliario. Un computador de mesa Dotación de Oficina.	Iluminación Adeuada. Alto nivel de ruido cuando salen las volquetas. Buena Ventilación. Espacio amplio.	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.			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
	00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edición inicial del proceso</li> </ul>	
2016-11-02	03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul>	

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO</b> <b>COMUNICACIONES</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		<b>Página 6 de 7</b>

		disciplinario)	
2017-11-27	04	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó el nombre del proceso y el responsable.</li> <li>• Se completó el objetivo del proceso</li> <li>• Se actualizó el hacer en la descripción del proceso.</li> <li>• Se actualizó el talento humano</li> <li>• Se actualizó el indicador</li> </ul>	
2017-11-30	05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó objetivo y las actividades del proceso</li> </ul>	
2018-03-15	06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajustaron las entradas y salidas de los procesos</li> <li>• Se incluyó el formato CR-R-004 Seguimiento publicaciones en Nuevo Día y Q'hubo</li> <li>• Se actualizó los recursos y denominación de la matriz de requisitos legales</li> <li>• Se actualizó la política de operación del proceso</li> </ul>	
2019-08-12	07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó el objetivo</li> <li>• Ajuste a la denominación del hacer en actividades administrativas</li> <li>• Actualización actividades Hacer. Elementos externos</li> <li>• Actualización del Indicador</li> </ul>	
2019-10-10	08	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza al incluir el formato <b>CR-R-005</b> Mapa de Públicos IBAL S.A. E.S.P -Oficial</li> </ul>	
2020-04-03	09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza al eliminar el formato <b>CR-R-004</b> Seguimiento publicaciones en Nuevo Día y Q'hubo.</li> </ul>	
2021-04-12	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el formato con la nueva imagen institucional</li> <li>• Se actualiza el recurso humano</li> </ul>	
2024-09-10	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por auditoría interna se eliminará el <b>CR-R-002</b> Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable, pues no depende de nosotros directamente el alimentarlo</li> <li>• Cambios en el ambiente de trabajo pues hay mayor ruido, talento humano y la infraestructura</li> </ul>	Organización y control de las actividades del Proceso

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO</b> <b>COMUNICACIONES</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> CR-C-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-05-27
		<b>VERSIÓN:</b> 12
		<b>Página 7 de 7</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al modificar el nombre del formato <b>CR-R-005</b> Mapa de Públicos y Mapa de medios del IBAL S.A. E.S.P -Oficial</li> </ul>	
2025-05-27	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó de acuerdo a los cambios tecnológicos los canales de envío de información, así como dejar claro del apoyo en la socialización en los mismos del SIG</li> <li>Cambios en el ambiente de trabajo, talento humano e infraestructura.</li> </ul>	Organización y control de las actividades del Proceso