	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-10-25
		VERSIÓN: 13
		Página 1 de 7

PROCESO:	Comunicaciones	TIPO DE PROCESO:	Estratégico
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asesor Comunicaciones	ÁREAS QUE LO CONFORMAN:	Comunicaciones
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:
2025-10-25

VERSIÓN: 13

Página 2 de 7

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
HACER				
Todas las dependencias	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	<p>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. Asimismo, velar por el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos y en los eventos organizados por la empresa.</p>	Elementos de comunicación internos	<p>Todos los procesos internos.</p> <p>Grupos de interés.</p>
		<p>Realizar actividades administrativas y utilización de formatos en el marco del SIG.</p>	Formatos diligenciados y actualizados, asistencia a comités, apoyo procesos contractuales, respuesta a correspondencia	



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2025-10-25

VERSIÓN: 13


Página 3 de 7

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todas las dependencias y comunidad en general	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos o la empresa sea invitada.	Realizar registro y cubrimiento, asegurando la publicación de información institucional para generar elementos de comunicación hacia nuestros públicos externos.	elementos de comunicación externos	Todos los procesos Usuarios Grupos de interés
		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.		

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-10-25
		VERSIÓN: 13
		Página 4 de 7

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-003 Seguimiento de actividades oficina de Comunicaciones CR-R-005 Mapa de Públicos CR-R-006 Plan de Comunicación, participación y consulta CR-R-007 Mapa de medios	Imagen Institucional
RECURSOS		

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-10-25
		VERSIÓN: 13
		Página 5 de 7

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 de la oficina Asesora de Comunicaciones Profesional Especializado II Profesional Universitario productor y fotógrafo Profesional Universitario Comunicadora Técnico comunicador Auxiliar Administrativa	Oficina. Mobiliario. Dos computadores de mesa Dotación de Oficina, con escritorios y sillas que no cumplen con las necesidades Cámara, dron, trípode, lente, 2 kit micrófonos de solapa, micrófonos profesionales de estudio, monitores de audio de estudio y capturadora de audio.	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación.	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	IMPACTO QUE GENERA
	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 	



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2025-10-25

VERSIÓN: 13

Página 6 de 7

		<p>caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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 	

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-10-25
		VERSIÓN: 13
		Página 7 de 7

2024-09-10	11	<ul style="list-style-type: none"> • Por auditoría interna se eliminará el CR-R-002 Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable, pues no depende de nosotros directamente el alimentarlo • Cambios en el ambiente de trabajo pues hay mayor ruido, talento humano y la infraestructura • Se actualiza al modificar el nombre del formato CR-R-005 Mapa de Públicos y Mapa de medios del IBAL S.A. E.S.P -Oficial 	Organización y control de las actividades del Proceso
2025-05-27	12	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Cambios en el ambiente de trabajo, talento humano e infraestructura. 	Organización y control de las actividades del Proceso
2025-10-25	13	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza al incluir la administración como proveedor • Se ajusto el responsable y las áreas que conforman la oficina • Se ajustaron los recursos de infraestructura de la oficina. • Se crea el formato: CR-R-006 Plan de Comunicación, participación y consulta CR-R-007 Mapa de medios 	Organización y control de las actividades del Proceso