



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO
COMUNICACIONES**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-11-30

VERSIÓN: 05

Página 1 de 5

PROCESO:	Comunicaciones y relaciones públicas	TIPO DE PROCESO:	Estratégico
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Profesional Especializado 02	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 MECl, 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) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)	Planeación del Proceso anual de acuerdo a presupuesto y metas.	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Plan de Medios.	Proceso Planeación Estratégica



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO
COMUNICACIONES**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2016-11-30

VERSIÓN: 05

Página 2 de 5

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>Entrevistas, elaboración, registro y publicación 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.</p> <p>Diligenciamiento de formatos, asistencia comités, apoyo procesos contractuales.</p>	elementos de comunicación internos	Todos los procesos internos. Grupos de interés.
Todas las dependencias y comunidad en general	Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	Entrevistas, elaboración, registro y publicación de información institucional y ambiental para generar:	elementos de comunicación externos	Todos los procesos



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO
COMUNICACIONES**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2016-11-30

VERSIÓN: 05

Página 3 de 5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		<p>Boletines de Prensa, Programas de Radio, noticias del IBAL en video, videos de apoyo a campañas y obras, Actualización de redes, Actualización de portal web.</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>Usuarios</p> <p>Grupos de interés</p>



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2016-11-30

VERSIÓN: 05

Página 4 de 5

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 	<p>Facilitar la retroalimentación en la ejecución de la estrategia de comunicaciones. Canal directo para solicitud de apoyo al proceso de comunicaciones.</p>	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
<p>Procedimientos:</p> <p>1. CR-P-001 Procedimiento Comunicaciones</p> <p>2. Manuales</p> <ol style="list-style-type: none"> CR-M--001 Manual de Comunicaciones CR-M- 002 Manual de Imagen Corporativa 	<p>CR-R-001 Plan de Medios</p> <p>CR-R-002 Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable</p> <p>CR-R-003 Seguimiento de actividades oficina de Comunicaciones</p>	<p>Plan de Acción por Proceso</p>

RECURSOS



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: CR-C-001

FECHA VIGENCIA:
2016-11-30

VERSIÓN: 05

Página 5 de 5

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 Comunicadora social – periodista Diseñadora	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica Cámara fotográfica Grabadora de periodista	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos - Anexo Manual del SIG

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO		
•		
CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
	00	• 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)
2017-04-06	04	• Se actualiza teniendo en cuenta que se modifica el nombre del proceso
2017-11-30	05	• Se modifican el objetivo y las actividades del proceso.