

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		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 Plan de Medios.	Proceso Planeación Estratégica
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos			
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: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		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.	Realizar cubrimiento y publicaciones de información institucional del SIG y MIPG para socializarla con piezas graficas y productos comunicativos a través de los canales virtuales a nuestros públicos. Asimismo, velar por 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	

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		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 de interés.	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.		
		Generar documentos e informes necesarios para evidenciar las actividades y asistir a convocatorias internas y externas que generen interés para a ser comunicadas a los públicos de interés.		

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		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	- 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

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		Página 5 de 7

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
RECURSOS					
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
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, 5 escritorios y 5 sillas. Cámara, dron, trípode, lente, 2 kit micrófonos de solapa, micrófonos profesionales de estudio, monitores de audio de estudio y capturadora de audio.	Iluminación Adecuada. Buena Ventilación. Se registra altos niveles de ruido al momento de la entrada y salida de vehículos pesados.	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	Edición inicial del proceso	
2016-11-02	03	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	

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		Página 6 de 7

		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	- 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	Se modificó objetivo y las actividades del proceso	
2018-03-15	06	- 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	- 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	Se actualiza al incluir el formato CR-R-005 Mapa de Públicos IBAL S.A. E.S.P. -Oficial	
2020-04-03	09	Se actualiza al eliminar el formato CR-R-004 Seguimiento publicaciones en Nuevo Día y Q'hubo.	
2021-04-12	10	- Se actualiza el formato con la nueva imagen institucional - Se actualiza el recurso humano	
2024-09-10	11	Por auditoría interna se eliminará el CR-R-002 Registro de	Organización y control de

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-25
		VERSIÓN: 14
		Página 7 de 7

		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	las actividades del Proceso
2025-05-27	12	• 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	• 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
2026-08-25	14	• Se cambió el formato de la fuente en la columna verde. • Se aumentó en el hacer a MIPG y se ajustó redacción. • Se aumentaron las actividades de generar documentos y asistir a reuniones • En recursos – Infraestructura: se actualizó el estado de los escritorios y las sillas y Ambiente de trabajo. • Se actualizó con el registro de niveles altos de ruido en algunos momentos de la jornada.	Organización y control de las actividades del Proceso