

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Comunicaciones					
TIPIFICACIÓN: Proceso Estratégico		RESPONSABLE: Líder del área de comunicaciones y/o Comunicador		LÍDERES DE APOYO: Gerente, subgerentes, directores, líderes y todos los colaboradores	
ÁREAS QUE INTERVIENEN: Todas las áreas y/o dependencias.					
OBJETIVO: Implementar estrategias de información, divulgación, promoción y comunicación interna y externa, tanto impresas como digitales a través de medios y canales adecuados que garanticen el flujo eficiente de información entre la Empresa y sus partes interesadas y actividades relacionadas con logística, promoción, publicación, posicionamiento de la marca, apoyo a procesos comerciales y demás acciones propias de su objeto social.					
ALCANCE					
INICIA: Con la identificación de necesidades de información, divulgación, promoción, comunicación y logística de alta dirección, las diferentes áreas y dependencias de la empresa y grupos de interés.		TERMINA: Con la divulgación de las piezas comunicacionales, promocionales, publicitarias y de logística, su control, seguimiento y acciones de mejora.		PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS: 1.Elaboración de piezas de comunicaciones. 2.Comunicaciones internas. 3.Comunicaciones externas.	
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTES
Gerencia directores Líderes de Áreas Grupos de interés Dirección o Estratégico Plan de acción	Lineamientos de gerencia Eventos institucionalizados logística Brochure y la Política comercial Dimensión de la información y la comunicación del SIG	P	Liderar el plan de comunicaciones anual que corresponda a cumplimiento de necesidades, expectativas y requerimientos de la empresa y partes interesadas en asuntos comunicacionales y de logística.	Plan de Comunicaciones aprobado con los Componentes: Públicos objetivo Mensajes clave Canales de comunicación (no solo medios) Cronograma general -Indicadores de evaluación Piezas de Imagen y estilo corporativo	Gerencia Todos los procesos Grupos de Interés Comunidad en general
Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025		Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Cargo: Profesional Comunicaciones Agosto 2025		Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Agosto 2025	
					

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 2 de 1

Modelo Integrado de planeación y gestión-MIPG.				lineamientos de comunicación interna y externa. Interacción con los grupos de interés.	
			Orientar la formulación del manual de imagen y estilo corporativo.	Espacios y formas de comunicación institucional (radio, redes sociales, comunicados de prensa, periódicos digitales, televisión) con presupuesto y segmentación del público.	Gerencia Todos los procesos Grupos de Interés Comunidad en general
Todos los procesos	Necesidades comunicacionales y de logística internas y externos de la Empresa Plan de bienestar laboral, de capacitación e incentivos.	H	Preparar, comunicar y montar e instalar eventos (logística) de los acontecimientos más relevantes de la Empresa.	Comunicación por redes sociales Página Web de la Empresa Correo electrónico Registros fotográficos de eventos y piezas comunicacionales.	Gerencia Todos los procesos
Todos los procesos Proveedores Medios de comunicación	Necesidades, expectativas y requerimientos de las partes interesadas		Identificación de los Temas y eventos estratégicos a tratar y difundir en los medios priorizados.	Comunicados de prensa Entrevistas Redes sociales Página WEB Registros fotográficos de prensa y comunicado interno Piezas gráficas y publicitarias Cuña sonora,	Gerencia Todos los procesos Medios de comunicación Partes interesadas.

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Cargo: Profesional Comunicaciones Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Agosto 2025	
--	---	---	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 3 de 1

				Presentación fotografía Vídeo Vallas	
PQRSF	Lineamiento para atender las PQRSF. Solicitudes, peticiones y felicitaciones		Conocer y estar atento al cumplimiento en términos legales, de calidad y oportunidad en las respuestas.	Escrito de contestación a las PQRSF Respuesta de nivel de satisfacción de servicio o producto (escrita con encuesta) y cuadro con las llamadas telefónicas.	Gerencia Todos los procesos Medios de comunicación Grupos de interés
Plan de comunicaciones y de medios Matriz de riesgos	Indicadores Gestión Riesgos	V	Realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de estrategias, planes, proyectos, indicadores y riesgos formulados.	Resultados de indicadores del proceso Informes de cumplimiento y evaluación de actividades Atención de riesgos.	Gerencia Todos los procesos Entes de control
Grupos de Interés	PQRSF		Verificar y hacer seguimiento la gestión en la atención de las PQRSF.	Escrito de Respuestas Informes de seguimiento (control Interno y Planeación).	Todos los procesos Gerencia Alta Dirección
SIGI Observaciones recibidas Autocontrol al proceso	Resultados Auditorías internas y externas Resultados de análisis de Riesgos E Indicadores Revisiones del proceso	A	Realizar acciones de mejora y mejora continua	Planes de mejoramiento	Gerencia Áreas de Planeación y Control y Seguimiento

RECURSOS: RECURSOS: Físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible.

Equipos: Equipos de cómputo, cámara, cámara de video, impresora, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación

REQUISITOS APLICABLES: Legales, reglamentarios y procedimentales, Directrices y lineamientos del MIPG (dimensión de Comunicación e información).

INDICADORES SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
Cumplimiento, eficiencia, eficacia, cobertura.

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Cargo: Profesional Comunicaciones Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Agosto 2025	
--	---	---	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 4 de 1

ANEXOS:

Documentos asociados:

Direccionamiento estratégico

Manual de imagen y estilo Corporativo
Plan de medios
Plan de acción
Plan de Desarrollo Municipal
Plan de Bienestar laboral, capacitación e incentivos
Plan anual de adquisiciones-PAA
Matrices de riesgos y de requisitos legales.

Formatos:

F-GC-01 FORMATO SOLICITUD DE PIEZAS DE COMUNICACIONES, v2
F-GC-03 CUPON DE BUZÓN PQRSDF,v2
F-GC-04 AUTORIZACIÓN USO DE IMAGEN

Riesgos

- Posibilidad de afectación reputacional por deficiencia en la socialización de actividades, debido a una inadecuada planeación de las comunicaciones.
- Posibilidad de pérdida reputacional por emitir información errada desde el área de comunicaciones, tanto dentro como fuera de la empresa, debido a la falta de una verificación y revisión previa, con los líderes de los procesos implicados.
- Posibilidad de pérdida económica y reputacional por apropiación indebida de la información reservada de la entidad, por parte de un funcionario o del profesional de Comunicaciones, para beneficio propio o de un tercero, debido al desconocimiento de las implicaciones legales o de las sanciones en las que se está incurriendo.

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente
02	Agosto 2025	Todos	Actualización Manual de procesos y procedimientos	CIGD

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Edwin Mauricio Ordoñez, Cargo: Profesional Comunicaciones Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Agosto 2025	
--	---	---	--