



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: GES-FR-032

Página: 1 de 1

MATRIZ DE COMUNICACIÓN:

Versión: 2

Vigente a partir de:
26-01-2017

OBJETIVO	Consolidar el desarrollo estratégico de la comunicación organizacional y garantizar la producción y circulación de información que socialice el proyecto misional de Aguas de Barrancabermeja hacia los diferentes grupos de interés.
ALCANCE	Realizar un diálogo transparente con los grupos de interés y de valor de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en cumplimiento a la normatividad vigente de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, acorde con las necesidades de información en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.
PROCESO	Planeación y gestión integral
RESPONSABLE	Profesional I RSE
GRUPO DE INTERÉS	Todos los grupos de interés y de valor

¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo?		¿Dónde?	¿A quién se comunica?	¿Cómo lo evidencia?	¿Cómo se retroalimenta?
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	FECHA/ PERIODICIDAD	LUGAR	RECEPTOR	SOPORTE	RESPUESTA ESPERADA
Rendición de cuentas a la ciudadanía	Gerente	Facebook Live	Una vez	Anual	Fan Page Aguas de Barrancabermeja	Toda la ciudadanía	https://fb.watch/6WBaSClqEI/	Diálogo sobre la gestión realizada
Feria de servicios	Aguas de Barrancabermeja	En sitio, redes sociales, medios institucionales y medios contratados.	Dos o tres veces durante la semana que se va a realizar	Según cronograma de actividades	Aguas de Barrancabermeja / Barrancabermeja	Comunidad intervenida	Evidencia de publicación	Asistencia al evento
Capacitación a servidores públicos sobre la participación ciudadana en el ciclo de la Gestión Pública.	Planificación empresarial	Taller presencial o virtual	Una vez	Anual	Correo electrónico institucional	Servidores públicos de Aguas de Barrancabermeja	Evidencia de publicación	Satisfacción en la evaluación de impacto.
Estrategia social media de Rendición de Cuentas	Aguas de Barrancabermeja	Redes sociales institucionales	Diaria	Permanente	Aguas de Barrancabermeja / Barrancabermeja	Todos los grupos de interés y de valor	Evidencia de publicación	Incremento de alcance de las publicaciones
Encuentro diálogo participativo	Gerente	En sitio, redes sociales, medios institucionales y medios contratados.	Dos o tres veces durante la semana que se va a realizar	Según cronograma de actividades	Aguas de Barrancabermeja / Barrancabermeja	Comunidad intervenida	Evidencia de publicación	Asistencia al evento
Espacio Abierto- El Gerente Escucha	Gerente	En sitio, redes sociales, medios institucionales y medios contratados.	Dos o tres veces durante la semana que se va a realizar	Según cronograma de actividades	Aguas de Barrancabermeja / Barrancabermeja	Comunidad intervenida	Evidencia de publicación	Asistencia al evento

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META
Nivel de cumplimiento de la matriz de comunicación	Número de actividades programadas/Número de actividades realizadas	Anual	Profesional I RSE	Cumplimiento del 80% de la matriz de comunicación

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
2	Se agrega nombre del proceso para diligenciar el formato a cada uno de los procesos de la empresa, y se inserta la columna de evidencias para adjuntar los soportes de cada comunicación