

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	4
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
PÁGINA	1 de 4

PROCESO O SUBPROCESO	¿QUÉ COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿A QUIÉN LO COMUNICA?	¿CÓMO LO COMUNICA?	¿CUÁNDO?
JUNTA DIRECTIVA	Aprobación de propuesta y/o decisiones sobre inversión	Miembros junta directiva	Gerente General	A través de la las secciones de junta directiva	Cuando se requiera
GERENCIA GENERAL	Direccionamiento estratégico.	Gerente General	Líderes de proceso	Comité de Gerencia	Periódicamente
	Política y objetivos del sistema de gestión.		Todo el personal	Comité de Gerencia-socializaciones, inducciones, reuniones, carteleras, pantallas, correo electrónico	
	Novedades sobre convenio		Líderes de proceso de cargos estratégicos, misionales y de apoyo	Verbal	
	Requisitos legales		Líderes de proceso	Escrito- correo electrónico.	
GESTIÓN HUMANA	Procedimientos de Gestión Humana	Jefe de Gestión Humana	Líderes de procesos	Escrito	Cuando se requiera
	Situaciones e informes administrativos de personal	Jefe de Gestión Humana	Líderes de proceso y personal involucrado Gerente General Gerente Corporativa de Gestión Humana	Escrito y/o verbal	
	Indicadores de gestión				
GESTIÓN DE OPERACIONES	Situaciones e informes operativos	Director de Operaciones	Gerente General Director de Mercado regulado Personal operativo a cargo	Escrito y/o verbal	Cuando se requiera
	Jornadas de socialización Jornadas de recolección de inservibles Eventos Charlas de educación ambiental	Gestor Social Auxiliares de gestión social	Director de operaciones usuarios	Llamada, correo electrónico	Semanal, Mensual y cuando se requiera
MANTENIMIENTO	Novedades y estado de flota vehicular	Director de mantenimiento	Gerente General Dirección Operativa Coordinación administrativa	Escrito y verbal	Cuando se requiera
FACTURACIÓN	Reporte de facturación	Coordinador de facturación	Gerencia General Dirección de Mercado regulado Facturador conjunto	Informe de facturación mensual	Mensual

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	4
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
PÁGINA	2 de 4

			Recaudo y cartera Entes públicos y regulatorios		
	Factura	Coordinador de facturación	Clientes y usuarios	Factura impresa o digitalizada	De acuerdo a los ciclos de facturación.
GESTIÓN DE CALIDAD	Informe de estado se sistema de gestión.	Coordinadora de sistemas de gestión	Gerente General Director Nacional de Sistemas de Gestión Todos los procesos	Escrito	Cuando se requiera
	Auditorías Internas y externas	Coordinadora de sistemas de gestión	Gerente General Todos los procesos	Escrito	
	Cambios y actualizaciones de los documentos	Coordinadora de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	Periódicamente
	Indicadores de gestión	Coordinadora de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	
	Resultados de auditoria y planes de mejoramiento	Coordinadora de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	
VENTAS	Resultado de vinculaciones mensuales.	Director de ventas	Gerente general	Correo electrónico y/o presencial	Mensual y cuando se requiera
	Resultado de ventas de servicios especiales.	Director de ventas	Gerente general	Correo electrónico, verbal o físico	
	Solicitud de servicios especiales	Director de ventas	Director de operaciones	Correo electrónico, verbal o físico	
RECAUDO Y CARTERA	Informe de cartera vencida y corriente mensual Cartera facturación directa, conjunta y subsidios	Director Mercado Regulado Jefe Nacional de Cartera	Gerente general Director de mercado regulado Lideres de proceso	Correo electrónico o físico Comité de gerencia	Cuando se requiera
	Informe diario de aplicación de pagos diarios	Asistente de cartera y recaudo	Director de mercado regulado Jefe Nacional de Cartera	Correo electrónico o físico	
	SalDOS pendientes	Asistente de cartera y auxiliares logísticos	Clientes	Correo electrónico o físico	
FINANCIERA - TESORERIA	Pagos recibidos en bancos diarios	Tesorero	Analista financiera	Correo electrónico o físico	Cuando se requiera
	Informe de pagos realizados	Tesorero	Gerente general Coordinador de compras	Correo electrónico	

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	4
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
PÁGINA	3 de 4

COMPRAS Y ALMACÉN	Recibido de mercancía	Auxiliares de almacén	Coordinador de compras Director de mantenimiento Director de operaciones	Correo electrónico	Cuando se requiera
	Evaluación de proveedores	Coordinador de compras	Proveedores Líderes de proceso	Correo electrónico	Anual
	Reporte de órdenes de compras	Coordinador de compras	Gerente general Proveedores	Físico - Correo electrónico	Cuando se requiera
SERVICIO AL CLIENTE	Informe de PQR	Coordinador de servicio al cliente	Gerente general Director de operaciones	Correo electrónico	Cuando se requiera
	Informe consolidado de PQR mensual		Gerente general Coordinadora de calidad	Correo electrónico físico	Mensual
	Repuestas de PQR		Usuarios	Correo electrónico físico	Periódico
	Encuesta de satisfacción		Todos los procesos	Correo electrónico	Anual
JURIDICO	Normatividad legal vigente y aplicable	Asesor jurídico	Todos los procesos internos	Correo electrónico, verbal o físico	Cuando se requiera
COMUNICACIONES	Comunicados: nuevos ingresos, cumpleaños, logros, directrices de los procesos, eventos internos.	Comunicadora	Todos los procesos	Email de comunicaciones	Cuando se requiere
	Campañas y eventos	Comunicadora	Todos los procesos	Email/Grupos de WhatsApp/Pantallas digitales/Físico	Cuando se requiere
	Informe mensual de páginas sociales	Comunicadora	Directora nacional de Comunicaciones	Email	Mensual
	Comunicados de prensa sobre: jornadas de gestión social/operativos/contingencias /temas de facturación/iniciativas/siniestros viales	Comunicadora	Base de datos de periodistas	Email	Cuando se requiere
	Publicidad en medios: cuñas radiales/piezas/material audiovisual	Comunicadora	Medios de comunicación	Radio/Televisión/Prensa/Web/Redes sociales	Cuando se requiere

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO	GGE-OD-14
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	18/01/2018
		FECHA ACTULIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	4 de 4

	Declaraciones a medios de comunicación	Voceros: Gerente general/Director de operaciones	Usuarios y públicos de interés	Radio/Televisión/Prensa/Redes sociales	Cuando se requiere
	Contenidos para página web: tarifas, cronogramas de servicios, contrato de condiciones uniformes/datos de contacto/comunicados de prensa/servicios	Comunicadora	Usuarios y públicos de interés	Página web	Mensual y/o cuando se requiera
	Contenidos para redes sociales: fechas ambientales y especiales/ Operativos diarios/Jornadas de Gestión Social/Iniciativas/Jornadas interinstitucionales	Comunicadora	Usuarios y públicos de interés	Redes sociales	Diario y/o cada vez que se requiera
DISPOSICIÓN FINAL	Capacidad remanente Vida útil de relleno sanitario Indicadores de gestión	Director de Disposición final	Gerente general Líderes de proceso Autoridades ambientales	Correo electrónico Físico	Cuando se requiera