	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 1 de 19




ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

# GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Código: 100.1- GU.01

## Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Rosalba Jiménez	Profesional	Oficina Asesora de Comunicaciones, prensa y Protocolo	05-11-08
Revisión	Orlando Carvajal Quiñones	Jefe Oficina Asesora de Prensa	Oficina Asesora de Comunicaciones, prensa y Protocolo	21-11-08
Aprobación	Germán Camargo Ponce de León	Representante de la Dirección	Oficina Asesora de Planeación	02-12-08

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 2 de 19

## 1 OBJETIVO

Presentar una metodología aplicable en la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, como opción para implementar del MECI, el Subsistema de Control de Gestión en sus componentes Información y Comunicación pública, los cuales son responsabilidad de la entidad derivados de la Ley 87 de 1993 que establece normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismo del Estado Colombiano.

## 2 DEFINICIONES

- ☞ **Modelo Estándar de Control Interno – MECI:** modelo de gestión que proporciona a los gerentes públicos las herramientas para llevar a cabo sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado de manera idónea, transparente y ágil, aportando una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado. El MECI está compuesto por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control.
- ☞ **Subsistema de Control de Gestión:** Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la entidad pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.
- ☞ **Componente Información:** Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés (partes interesadas) de la Alcaldía a los que va dirigido.
- ☞ **Componente Comunicación Pública:** Conjunto de Elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998<sup>1</sup>.

## 3 MARCO TEÓRICO


En el **Subsistema de Control de Gestión** la entidad construye los elementos o estándares de control necesarios para autocontrolar el desarrollo de las operaciones, según las estrategias definidas en el Subsistema de Control Estratégico.

Existiendo en la entidad una organización favorable al control, se procede a definir, diseñar y correlacionar las acciones, funciones, flujos de información y de comunicación, haciendo coherente la operación y los propósitos institucionales de la Alcaldía; por lo anterior se desarrollan tres Componentes, a saber: Actividades de Control, Información y Comunicación Pública, esta guía hace referencia a los dos últimos, como se muestra en la Ilustración 1.

Como parte fundamental de la operación de la entidad, el **Componente Información** constituye un insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos; a través del cual se garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

La Información es uno de los principales recursos o activos de la entidad y constituye un soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos; ésta vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, para lo que la Alcaldía debe diseñar políticas y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos y registros.

<sup>1</sup> Ley 489 de 1998. Objeto: regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 3 de 19

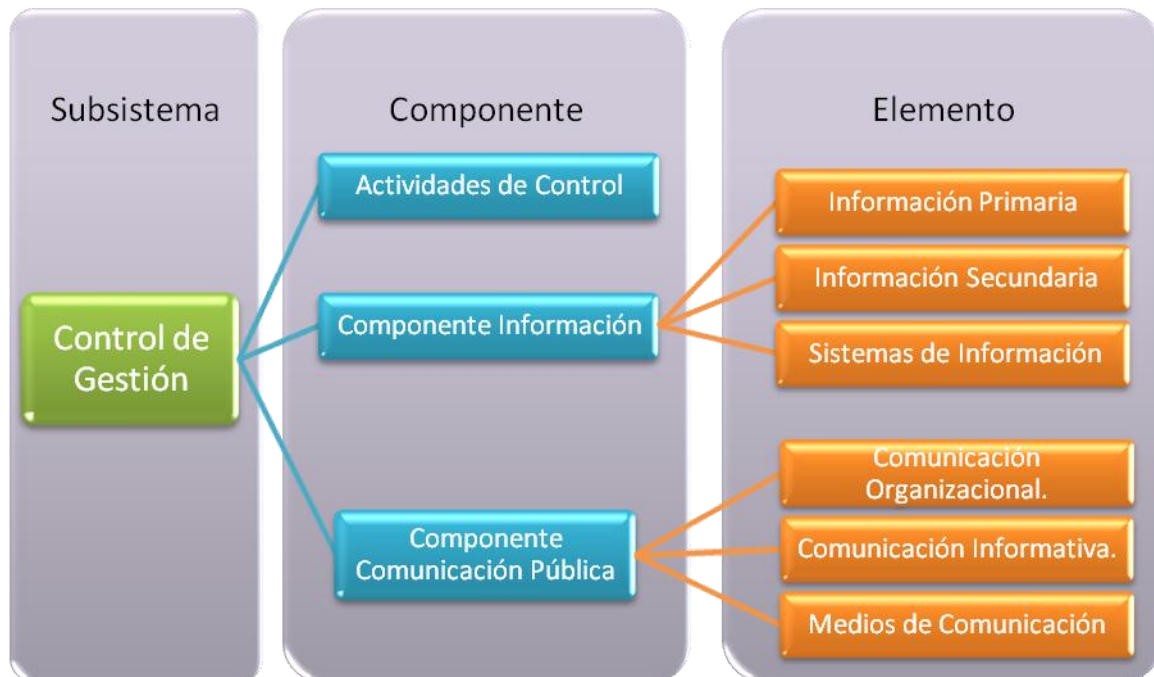


Ilustración 1. Subsistema de control de gestión, componentes y elementos

Los beneficios aportados por la Información, se obtienen conociendo las necesidades de la ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad, además de identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización.

El Componente de Control Información se estructura en tres elementos: Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información; para su operación se identifican unos insumos y como resultado unos productos que en algunos casos los serán tomados como insumos de otros componentes. Ver Ilustración 2.

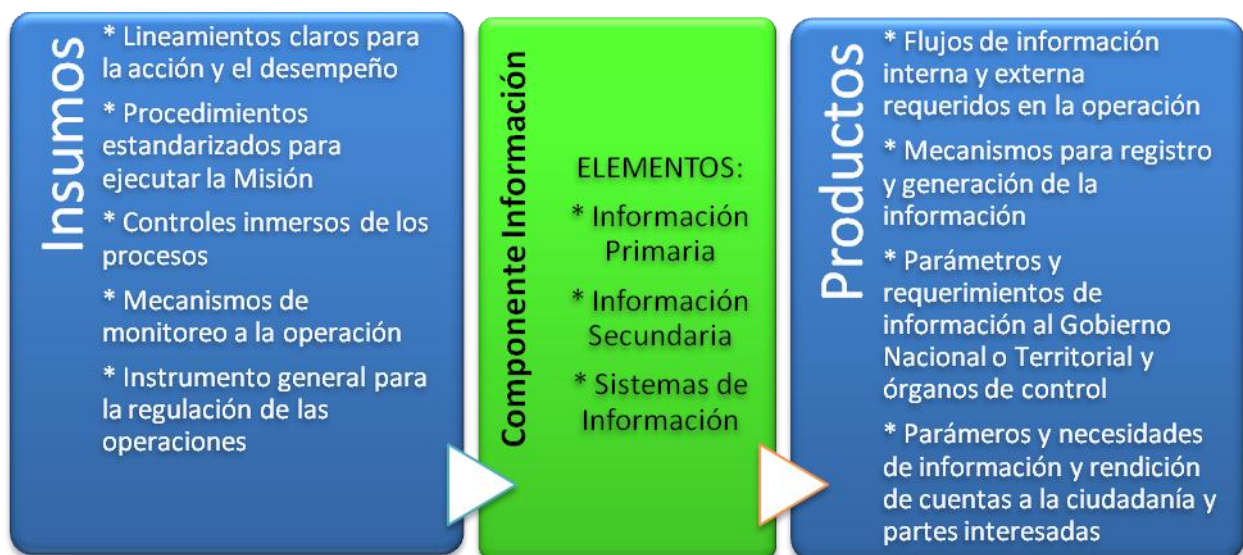



Ilustración 2. Insumos y productos del Componente Información

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 4 de 19

La Comunicación hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria dentro de las entidades, para facilitar el desarrollo de los procesos y las actividades; garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; y promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas a la ciudadanía y el control social como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional.

El **Componente Comunicación Pública** en la alcaldía ha de plantear soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad.

La comunicación es producto de:

1. La manera como las entidades logran construir articulaciones internas que garanticen la necesaria coherencia entre su planteamiento estratégico y su actuación en la realidad cotidiana.
2. El cumplimiento de su responsabilidad de abrir el acceso a la información a los propios servidores y a la ciudadanía, como insumo fundamental para el conocimiento y la comprensión de sus procesos.
3. Su capacidad de interactuar con otros actores colectivos o individuales para lograr el cumplimiento de sus propósitos misionales.

El Componente de Control Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación; para su operación se identifican unos insumos y como resultado unos productos que en algunos casos los serán tomados como insumos de otros componentes. Ver Ilustración 3.



Ilustración 3. Insumos y productos del Componente Comunicación Pública

## 4 CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

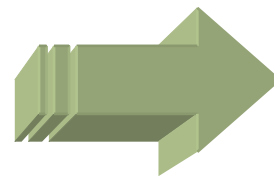
En este capítulo se identifican diferentes aspectos relacionados con los componentes Información y Comunicación Pública de acuerdo a las características de la entidad, inicialmente se identifica el flujo de información y las partes interesadas, en segundo lugar se describen los elementos de ambos componentes.

### 4.1 FLUJO DE INFORMACIÓN

Para identificar el flujo de información dentro de la alcaldía, se analizaron las caracterizaciones de los procesos que componen el mapa de procesos, determinando los siguientes aspectos:

- Fuentes de información actuales
- Tipo de información que entra a la entidad
- Información que sale de la entidad
- Receptor de información de la entidad

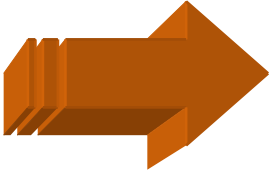
FUENTES DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN DE ENTRADA
Gobierno Nacional y Departamental	Normatividad Planes y programas nacionales y territoriales
Alcalde Municipal	Direccionamiento estratégico
Entes de control	Lineamientos para el cumplimiento normativo y los informes de gestión
Todos los procesos de la Alcaldía	Análisis de riesgo Informes de auditoría Resultados de indicadores Documentación operativa Formatos
Proveedores de bienes y servicios	Documentación para la oferta y provisión de bienes y servicios
Ciudadanía ONG Agremiaciones	Declaración de necesidades Solicitud de trámites y conceptos Quejas, reclamos, denuncias o reportes



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
BARRANCABERMEJA**




	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 6 de 19

<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b> 	INFORMACIÓN A LA SALIDA	RECEPTOR DE INFORMACIÓN
	Informes de gestión	Entes de control Ciudadanía
	Plan de Desarrollo Plan de Inversión Plan de Acción Plan de imagen corporativa	Ciudadanía Todos los procesos de la Alcaldía
	Plan de compras Plan de mejora	Ciudadanía Entes de control Todos los procesos de la Alcaldía
	Contratos y/o convenios Términos de contratación Actos administrativos Informes de interventoría Informes técnicos (diagnósticos o de actividades) de carácter social, económico, institucional o biofísico	Proveedores Todos los procesos de la Alcaldía Ciudadanía
	Autorizaciones y Conceptos técnicos Respuesta a quejas y reclamos Notificación de sanciones Actas de participación comunitaria Publicaciones institucionales en material visual y auditivo, medios impresos y medios electrónicos (Página Web, intranet y correo electrónico).	Todos los procesos de la Alcaldía Ciudadanía Entes de control ONG Agremiaciones


#### 4.2 ELEMENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA

En la siguiente tabla se describen los medios y acciones que la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja tiene implementados actualmente.

ELEMENTO	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN</b>		
<b>Información Primaria</b>	Mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía	Guía del Usuario Servicios y Trámites - Página WEB de la Alcaldía Por correspondencia en cada dependencia u oficina
	Identificación de las fuentes de información primaria	Concejo Municipal, Congreso de la República, Asamblea Departamental, Ministerios, Presidencia de la República, y otras entidades. La caracterización de los procesos permite identificar las fuentes de información
	Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre	Se aplica la metodología de procesos participativos para la formulación del plan de desarrollo municipal Se realizan consejos comunitarios


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 7 de 19

ELEMENTO	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
	necesidades y prioridades en la prestación del servicio	
	Mecanismos para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.	Asistencia a eventos de socialización de normatividad ofrecidos por entidades del gobierno nacional y departamental. Normograma
<b>Información Secundaria</b>	Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores	A través de la página WEB en el link de quejas y reclamos.
	Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la Normatividad (Ley 594 de 2000)	Documento: Tablas de retención documental. Barrancabermeja 2004, para todas las dependencias. Contiene 2 volúmenes: 1) Disposiciones legales, actos administrativos y otras normas relativas a la creación y cambios estructurales de la entidad. 2) Tablas de retención documental aprobadas por el Departamento de Santander.
	Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizadas y de fácil acceso	Mediante el Hosting va a un sitio de intranet donde se hace alojamiento, administración del servicio, sistema operativo y las conectividades
<b>Sistema de Información</b>	Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	En las sedes de cada dependencia u oficina, se recibe y organiza la correspondencia: Edificio del CAM: calle 50 No 6ª – 30 Oficina asesora de Paz y Convivencia: calle 50 con Cra 12 esquina Secretaría general: Calle 49 No 3-61 sector comercial Servicios Generales: Cra 15 No 50-40 B. Colombia Almacén municipal: Calle 50 No 12- 26 B. Colombia Archivo Municipal: Calle 49 No 4- 22 sector comercial Comisaria de familia: Cra 33 No 75- 105 B. La floresta Inspección de policía y pesos y medidas: Calle 50 No 21 – 43 B. Colombia Desarrollo comunitario: Cra 28 No 53 – 08 B. Galán Centro de convivencia ciudadana: calle 50 B. Primero de mayo. Catastro: calle 50 No 5- 20 sector comercial Secretaría Local de salud: calle 52 No 10- 04 sector comercial Cementerio municipal: vía al centro frente al aeropuerto Secretaría de educación: calle 50 No 14 – 50 B. Colombia Secretaría de infraestructura: diagonal 60 vía al llanito.
	Manejo organizado o sistematizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos	Decreto 005 de 2002 Por el cual se adopta la planta global del personal de la administración central del Municipio de Barrancabermeja y sistematizada por medio de un software (Talento Humano: Humanos) y Financieros (Software Financiero) Contable (TAO) y Tecnológicos, Planeación (Cibermega, SISBEN,


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 8 de 19

ELEMENTO	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
		Sistema de Indicadores)
	Medios tecnológicos disponibles (Ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamos o recursos.	Por Internet - Construido procedimiento Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias y Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja”
	Sistema documental institucional	Programa de Gestión Documental
	Información sistematizada y actualizada referente a recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros	La información manejada por la entidad es continuamente actualizada y procesada a través del software y el hardware disponible y manejado por el recurso humano de la Alcaldía
<b>COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>		
<b>Comunicación Organizacional</b>	Política de comunicación institucional definida: Proceso de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores y ente los responsables de los procesos	<p>En el Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección se establecen las políticas de comunicación e información: Todos los miembros de la empresa deben disponer de información suficiente relacionada con sus atribuciones (qué deben hacer y por qué), su puesto de trabajo (condiciones, obligaciones y derechos) y sobre la propia entidad, promoviendo la retroalimentación y realizando permanentemente comunicación ascendente, descendente y transversal, a través de mecanismos como la inducción y la reinducción y de la infraestructura de telecomunicaciones disponible en la entidad.</p> <p>En la entidad existen mecanismos e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios, dependencias, oficinas y otras entidades del Estado, con el propósito de cumplir eficazmente con sus objetivos.</p> <p>La comunicación interna se realiza a través de circulares, memorandos, oficios, correo electrónico, actas, carteleras, reuniones de trabajo, red interna y en la Web externa <a href="http://www.barrancabermeja.gov.co">www.barrancabermeja.gov.co</a>, entre otras.</p> <p>También en la inducción y reinducción se fortalece el compromiso y genera pertenencia al propósito misional.</p>
<b>Comunicación Informativa</b>	Política de comunicación institucional definida: Proceso de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, grupos de interés.	<p>En el Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección se establecen las políticas de comunicación e información La comunicación en la Alcaldía es inherente a su cultura organizacional, por lo cual se mantienen canales de comunicación dinámicos con los ciudadanos y grupos de interés, respecto a los recursos, planes y programas proyectados y su grado de ejecución, además de consultas, contratos o solicitudes, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias; utilizando los medios de comunicación disponibles en el municipio y garantizando el uso de los mecanismos legales para ejercer el derecho a la participación ciudadana.</p>



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 9 de 19

ELEMENTO	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
	Informes de resultados de gestión de la entidad	Se elaboran informes de gestión en la Oficina Asesora de Control Interno y en cada Dependencia. Se presentan al Concejo Municipal, a los entes de control y a la ciudadanía en la rendición de cuentas
	Información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos	En un Banco de Proyectos se compila la información relativa a los proyectos Portal Único de Contratación Estatal – SECOP Rendición de cuentas
	Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.	Contacto Participativo y Presupuesto Participativo
	Publicación de los trámites y formularios oficiales a través de medios tecnológicos o electrónicos (Ley 962/05)	Se publican en la página de Internet de la Alcaldía
<b>Medios de Comunicación</b>	Medios de comunicación entre la entidad, cliente, grupos de interés y organismos de control	Boletines informativos, Revistas (Así vamos y Por una Infancia Feliz), Pagina Web, Periódicos Locales (Siete días, La Noticia, Magdalena Medio), Emisoras radiales, Canales de Televisión ) Telepetroleo, Enlace Televisión), Informes de Gestión (Contacto Ciudadano y Presupuesto Participativo), Información en recintos públicos (Cien días de Gobierno, Ciento Ochenta días de Gobierno),Circulares Informativas Internas, Comunicados externos. Emisoras: Yarigues Stereo, Nueva Radio Yarima, RCN, Voz del Petróleo, Antena del Río, Colombia Mía. Televisión: Enlace Televisión, Canal 3 para Colombia, Para central, para circunvalar, Telepetroleo, Canal TV4 - Parabólica Cincuentenario Prensa Escrita: Vanguardia Liberal, El tiempo, El frente(Bucaramanga), El Baranqueño, Siete días, Revista Gente, El Democrático, La Noticia, La Verdad, El Medio Magdalena, A.P.B.
	Área de atención al usuario que facilite el acceso a la información sobre los servicios que ofrece la entidad	El usuario puede solicitar información directamente al servidor público a través de la secretaria de cada oficina o dependencia, en forma verbal o por medio de un oficio.
	Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	Emisoras: Yarigues Stereo, Nueva Radio Yarima, RCN, Voz del Petróleo, Antena del Río, Colombia Mía. Televisión: Enlace Televisión, Canal 3 para Colombia, Para central, para circunvalar, Telepetroleo, Canal TV4 - Parabólica Cincuentenario Prensa Escrita: Vanguardia Liberal, El tiempo, El frente(Bucaramanga), El Baranqueño, Siete días, Revista Gente, El Democrático, La Noticia, La Verdad, El Medio Magdalena, A.P.B. Boletines de normatividad
	Publicación a través de medios electrónicos (página Web), de leyes, decretos, actos	Página WEB

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 10 de 19

ELEMENTO	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
	administrativos o documentos de interés público (Ley 962/05)	

## 5 RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA

Para la implementación de estos dos componentes, es importante que la Alcaldía aplique las siguientes Normas de referencia o Instrumentos Técnicos emitidos por el DAFP:

- ✓ Constitución Política de 1991. Artículos 15, 16,20,23, 74, 334 y 339
- ✓ Ley 42 de 1993 Artículos 36 a 41, 46
- ✓ Ley 80 de 1993 Artículo 66
- ✓ Ley 87 de 1993, artículos 1, 2, 3 y 4.
- ✓ Ley 134 de 1994. Artículos 7, 8 y 9
- ✓ Ley 152 de 1994
- ✓ Ley 190 de 1995. Artículos 12,40,51,56, 48,49,53 y 76
- ✓ Ley 298 de 1996 Artículo 7
- ✓ Ley 489 de 1998 Artículos 22, 23, 33, 34, 36, 37
- ✓ Ley 594 de 2000
- ✓ Ley 715 de 2001 Artículos 32, 66, 93
- ✓ Ley 734 de 2002 Artículo 3
- ✓ Ley 850 de 2003
- ✓ Ley 909 de 2004
- ✓ Decreto 111 de 1996. Artículos 8,9,68
- ✓ Decreto 841 de 1990 Artículos 2,5,7,22,26,28,32,34
- ✓ Decreto 1363 de 2000 Artículo 19
- ✓ Decreto 2145 de 1999 Artículos 12,21
- ✓ Decreto 4110 de 2000
- ✓ Directiva Presidencial 01 de 1997
- ✓ Directiva Presidencial 02 de 2000
- ✓ Directiva Presidencial 12 de 2002
- ✓ Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la República
- ✓ Resolución Orgánica 0544 de 2003 Contraloría General de la República
- ✓ Documento Conpes 3072 de 2004
- ✓ Actos administrativos expedidos en la Alcaldía.
- ✓ Guía para la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social.
- ✓ Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía.
- ✓ Serie Documentos de Consulta: Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública.

### 5.1 INFORMACIÓN

Para el manejo de la Información la Alcaldía debe implementar un estándar de control de información que permita procesos efectivos de toma de decisiones y de rendición de cuentas de la gestión pública a la ciudadanía en general y a las partes interesadas de la entidad.

#### 5.1.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

La Información Primaria es el conjunto de datos que proviene de fuentes externas y se procesa dentro de la entidad, las fuentes que están en permanente contacto incluyen a la ciudadanía, los proveedores, los

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 11 de 19

contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; y por las variables que no están en relación directa ni constante con la Alcaldía pero que afectan su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

Para reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones, la Alcaldía debe analizar la comunidad desde el punto de vista social, demográfico, económico, u otros aspecto relevantes; la recolección de información puede realizarse a través de entrevistas con sus líderes, encuestas de opinión o de percepción, estudios de mercado y la implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos.

La administración de las quejas y reclamos sirve para medir la eficacia de la gestión organizacional ya que constituye un medio de Información directo entre la entidad, la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios, así:

- ✓ Son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales; a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.
- ✓ Permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina.
- ✓ Para el manejo del proceso de quejas y reclamos se requiere del compromiso total de la alta dirección a fin de lograr un nivel óptimo de gestión de la calidad.
- ✓ Un tratamiento de “producto no conforme” a las quejas y reclamos que se refieren a los productos o servicios entregados, es coherente con la aplicación de la norma de calidad NTCGP 1000:2004.

La Alcaldía debe implementar el registro sistematizado de las observaciones de veedurías y grupos de control social, convocarlos para:

- ✓ Realizar control social al proceso de contratación y atender sus recomendaciones escritas o verbales frente a este proceso.
- ✓ Recibir e incorporar observaciones y recomendaciones de evaluación ciudadana frente a la gestión institucional y la formulación de planes y programas
- ✓ Consultar previamente a ciudadanos sobre proyectos normativos pertinentes a la entidad o sobre sus necesidades e intereses, referente a los servicios prestados.

La Alcaldía debe establecer mecanismos que le permitan conocer los estudios sociológicos y socioeconómicos realizados por instituciones diferentes a la entidad, las bases de datos de otros organismos, los sistemas de información nacionales, entre otros.


### 5.1.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

La información secundaria es el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Alcaldía, provenientes del ejercicio de su función; es decir, corresponde a la información primaria y la relacionada con los hechos financieros, económicos y sociales, la que se transforma en la ejecución de operaciones de la entidad y proporciona elementos de juicio a la ciudadanía o partes interesadas, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Alcaldía.

Si bien la alcaldía cuenta con soporte tecnológico para su almacenamiento, es importante que se desarrollen las herramientas (software) que garanticen su registro oportuno, exacto y confiable, de manera que sirva a la realización efectiva y eficiente de las operaciones, de soporte a la toma de decisiones y se pueda divulgar a la ciudadanía y a las partes interesadas.

La correcta ejecución de todos los procesos, su evaluación y mejoramiento, e incluso su interacción, requieren que la información fluya sin obstáculos ya que es uno de los principales recursos o activos organizacionales.

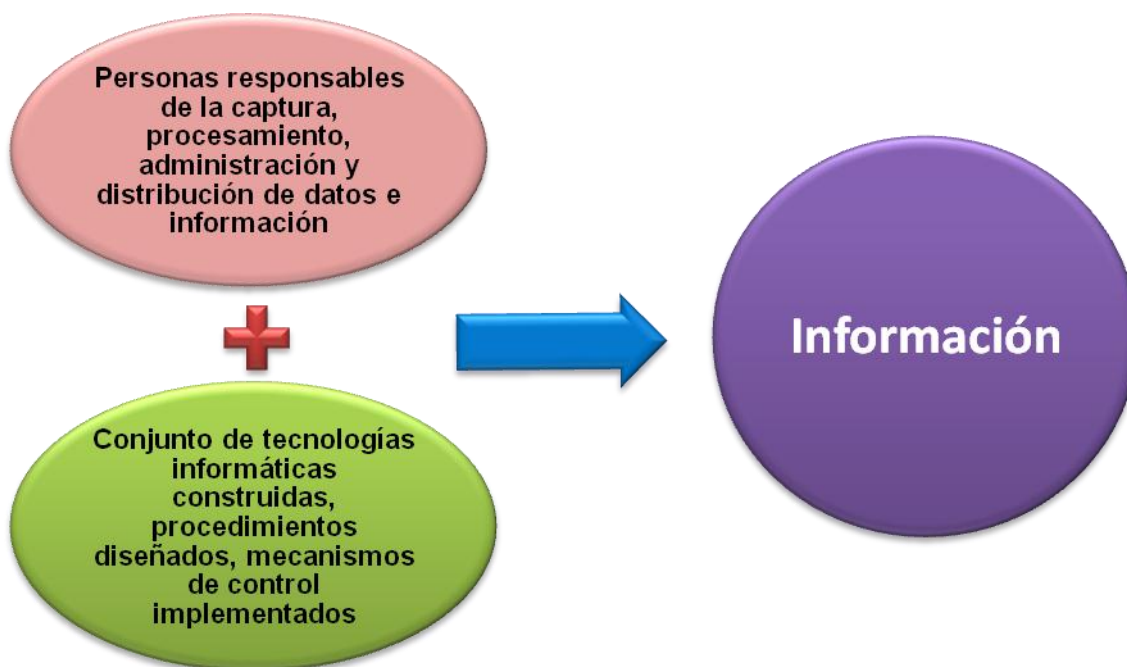
Se identificar dos tipos de Información Secundaria:

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00
			Página: 12 de 19

- ✓ Formal: se obtiene de la operación de la entidad y se materializa a través de su estructura documental, para lo cual la alcaldía debe implementar el Programa de Gestión Documental (PGD). Para su obtención en la entidad se identifican y estructuran diferentes fuentes como el Manual de Calidad y Operaciones del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI SICME los resultados de información que generan los diferentes procesos, los informes elaborados, las actas de reuniones, los registros contables y de operación y la intranet.
- ✓ Informal: conforma el capital intelectual de la entidad y corresponde a los conocimientos y experiencias y al ejercicio de interacción entre los servidores. La Alcaldía debe desarrollar estrategias para motivar a los servidores a formalizarla y canalizarla en los sistemas de información, de manera que se pueda aprovechar para el mejoramiento institucional.

### 5.1.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información es el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.



El sistema de información actual debe adaptarse o mejorarse para agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a la ciudadanía y a las partes interesadas.

La Información requiere de una combinación de datos y hechos que conformen un Sistema en el que se involucren estadísticas, información de planes y programas, análisis de costos e información interna a fin de determinar el comportamiento individual y colectivo de los procesos, facilitar y socializar la experiencia organizacional, sus aciertos, errores y la gestión realizada.

Los Sistemas de Información necesitan de:

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 13 de 19

1. Componente Físico (hardware), es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento y salida de la información, la Alcaldía debe actualizar las tecnologías de almacenaje y procesamiento de datos para lograr una gestión oportuna y eficiente.
2. Los Programas (software), son el conjunto ordenado de instrucciones dadas al computador y que son requeridas para el procesamiento de la información necesaria a la operación de los procesos, al respecto la entidad debe conocer las necesidades de captura y procesamiento de información en cada una de las dependencias y oficinas, para proporcionarles las herramientas pertinentes.
3. El Recurso Humano administra, opera, alimenta y utiliza los Sistemas de Información.
4. Los Datos, constituyen los insumos de los Sistemas de Información; para ello se deben identificar las fuentes para su obtención, los medios de captura y resulta de gran importancia su validación antes, durante y después de la captura, también definir las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad, forma de presentación y responsables.
5. La Información, ordenada y compilada en los diferentes niveles, es el producto entregado por los Sistemas de Información; igualmente se deben identificar los destinatarios, definir las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.

El comité de Coordinación de Control Interno de la alcaldía debe definir políticas en torno a fuentes de información, periodicidad de obtención, mecanismos de recopilación y procesamiento de la información.

## **5.2 COMUNICACIÓN PÚBLICA**

La comunicación pública hace posible la asociación de personas para lograr objetivos comunes abarcando todos los procesos de la alcaldía, por lo que es responsabilidad de la alta dirección que se establezcan dentro de la entidad los procesos de comunicación apropiados y las disposiciones eficaces para la comunicación con los ciudadanos y partes interesadas.

### **5.2.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Alcaldía para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja cuenta con una imagen corporativa, el código de Ética y el código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, alrededor de los cuales se convoca a los servidores para la realización de una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento del Clima Laboral.


La entidad debe implementar y ajustar periódicamente un plan de comunicación con el fin de operacionalizar el elemento de Comunicación Organizacional en términos de medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales; dicho plan de comunicación debe asegurar que la comunicación circule en varias direcciones, para lo que se establecen estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

### **5.2.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

La comunicación informativa garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La alcaldía realiza continuamente procesos de planeación participativa y publica los resultados de su gestión, sin embargo es preciso definir políticas de comunicación y la formulación de parámetros que



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 14 de 19

orienten el manejo de la información, garantizando que efectivamente las prácticas de interacciones de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza y al mismo tiempo darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad.

La publicidad de la información y la interlocución con la ciudadanía y las partes interesadas es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y de Democratización de la Administración Pública, ya que la información es la base de la participación.

Para el manejo de la información de la Alcaldía hacia la ciudadanía y las partes interesadas es necesaria la implementación de diversos mecanismos y estrategias que faciliten el acceso a la información sobre deberes y derechos de los ciudadanos y los servicios a los que puede acceder en su relación con la entidad, por ejemplo:

- ✓ Publicar programas y proyectos a desarrollar
- ✓ Publicitar documentos de interés
- ✓ Difundir información sobre contratos
- ✓ Realizar campañas de comunicación con sus usuarios
- ✓ Garantizar el uso de mecanismos legales para ejercer el derecho a la participación ciudadana
- ✓ Estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de las cuales se responda públicamente por las funciones encomendadas, los recursos, los planes, programas y servicios asignados por la Constitución y las Leyes.


### **5.2.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación hacen referencia al conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Alcaldía para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

A partir de las políticas fijadas en materia de Comunicación Organizacional e Informativa, la entidad debe establecer mecanismos internos y externos para socializar la información generada, para lo cual diseña y pone en marcha un Plan de Medios de Comunicación, en el cual se determinan los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente; es muy importante que los medios permitan la realimentación que genere unidad de criterio, de convicción o de mejoramiento, si es del caso.

### **5.3 DETERMINACIÓN DEL GRADO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN CADA ELEMENTO DE CONTROL**

Para determinar el grado de diseño e implementación de cada elemento se recomienda tener en cuenta el Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 15 de 19

## **6 Plan de Comunicación ágil, eficiente y oportuna que permita difundir sus principios y valores, su programa (de gobierno) y sus avances de manera sistemática con el objeto de facilitar y favorecer la aceptación.**

### **CENTRO DE COMUNICACIÓN**

Para fomentar la comunicación en la Alcaldía Municipal, deben conformarse estructuras horizontales y equipos de trabajo que alcancen gran fluidez en las comunicaciones creando un espíritu de trabajo y actitud positiva orientada al logro de los objetivos o misiones previamente concertadas entre todos, en un clima de mutua confianza.

El centro de comunicación es un grupo de trabajo formado libremente por personas vinculadas directamente a la entidad o invitados externo.

El objetivo del centro de comunicación es incrementar al máximo la capacidad de comunicación de este grupo, captando y sintetizando todas las ideas creativas e innovadoras que surjan para mejorar cualquier tema relacionado con el trabajo.

El centro de comunicación estará compuesto por miembros de las diferentes dependencias de la entidad o por especialistas ajenos a la entidad; de estas personas deberá elegirse un líder de coordinación que dirigirá las reuniones de captación de ideas y su análisis y acciones a proponer. También el centro de comunicación podrá aceptar solicitudes de incorporación de otras personas de la entidad o externas como proveedores y clientes, y a su vez puede solicitar la incorporación de especialistas externos al centro de comunicación.


Para el cumplimiento de su objetivo el centro de comunicaciones deberá disponer de una sala de reuniones donde se facilite la comunicación y de una red informática y banco de datos adecuados a la que pueda tener acceso todo el personal e incluso los especialistas externos seleccionados.

El centro de comunicación inicia cuando cualquier miembro de la entidad a través de la red informática presenta como propuesta un tema específico a desarrollar. La red de comunicaciones se utilizará plenamente para informar del conjunto de ideas y soluciones que surjan, de manera que capte cualquier idea nueva y original de todos los miembros y personas externas a la entidad. Las reuniones del centro de comunicación se realizan cuando sus integrantes lo deseen procurando definir en el mínimo tiempo posible las ideas y soluciones que facilitan el logro de mejoras al tema o problema institucional elegido.

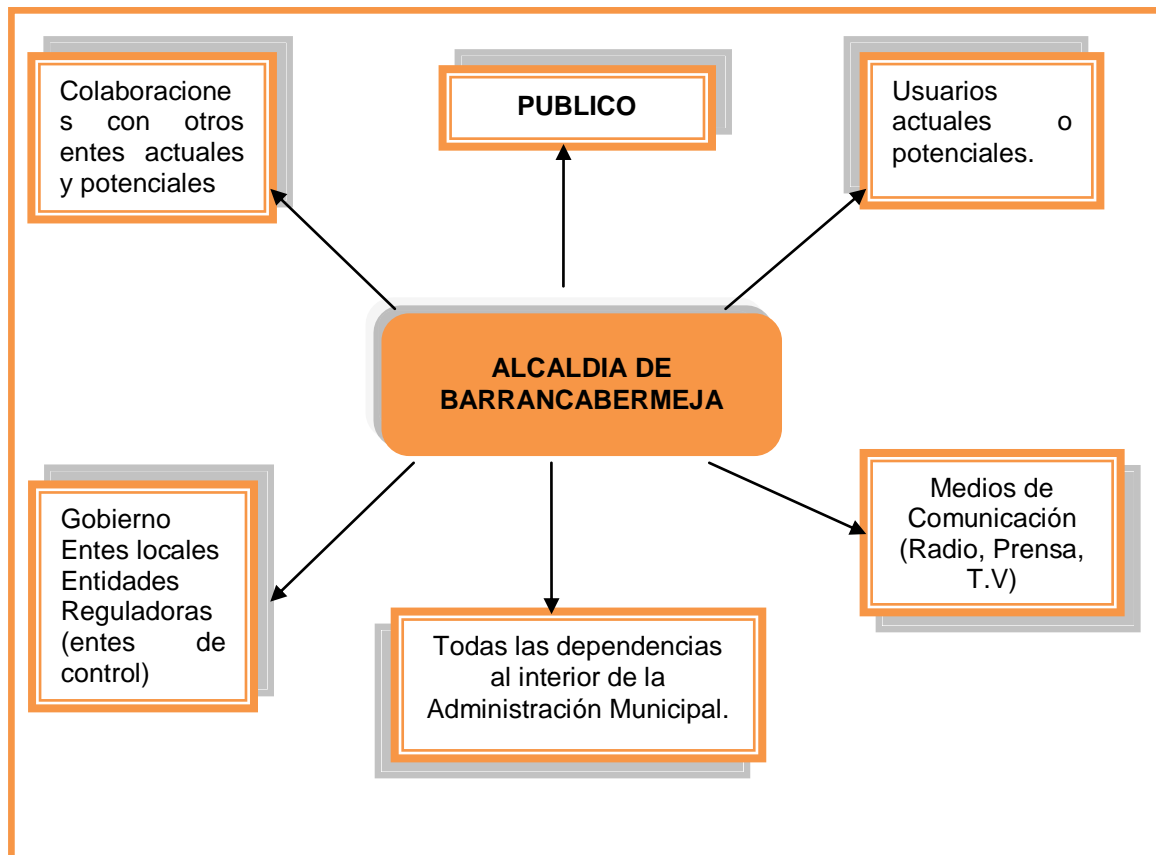
En la reunión se elegirá el líder, quien con ayuda del grupo de centro de comunicación, presentará un informe final especificando el problema a solucionar y las acciones de progreso que se proponen, los resultados que se esperan con los mismos, así como el tiempo y costo presupuestados, con base en este el Grupo MECI - Calidad se encargará de analizar, planificar, coordinar y ejecutar las acciones para lo cual este informe será comunicado por la red con el fin de captar interesados en su realización de manera que se pueda conformar un grupo de trabajo que dinamice y lidere su implementación en cada dependencia de la entidad.

Es fundamental que el centro de comunicación adopte una metodología para sus reuniones estableciendo un procedimiento con el que siempre se siga un orden lógico en cuanto a método y tiempo asignado para cada fase de la reunión, de manera que al finalizar se tenga el producto que se esperaba.

La participación de las personas de la entidad y su aporte de ideas útiles puede ser controlada estadísticamente por la dependencia encargada de evaluación del personal.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 16 de 19

Como la comunicación es un proceso circular ella exige una respuesta objetiva y un análisis crítico. Ella nos permite controlar los resultados obtenidos y nos da información sobre futuras actividades comunicativas.



### **ESTRUCTURA DEL PLAN DE COMUNICACIONES**

Plan de Trabajo del Centro de Comunicaciones. El plan es un documento dinámico y flexible que puede acoger modificaciones en el curso de la realización y contiene los siguientes elementos:


- ✦ Objetivo
- ✦ Destinatarios
- ✦ Estrategia
- ✦ Actividades
- ✦ Expectativa
- ✦ Presupuesto

#### Objetivo central

Planificar la información para mejorar la calidad de la gestión.

#### Objetivos estratégicos

- ✦ Difundir y reforzar a través de nuevos canales la calidad y la integración de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
- ✦ Promover el interés para conocer mejor el ente donde se trabaja.
- ✦ Agilizar las relaciones y hacer más fácil las tareas.
- ✦ Dinamizar la coordinación
- ✦ Reforzar la identidad del funcionario y la de la Institución.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 17 de 19

### Destinatarios

- Los servidores públicos vinculados a la Alcaldía
- Las personas que reciben los servicios.
- El público en general.
- Los entes de control

### Estrategias

- Con un soporte informativo constante el trabajo se realizará con más confianza.
- Utilizando las redes de comunicación (Radio, prensa y Televisión) no sólo habrá una mayor y mejor difusión sino que con el tiempo la información será más especializada y precisa.

### Actividades

Las actividades previstas en el plan de trabajo miran a crear un sistema informativo integrado con el fin de garantizar una información amplia y clara que favorezca la participación activa de la Alcaldía y sus integrantes. Es una mayor integración entre la Alcaldía y el público en general.

### Eventos

Ya sean internos o externos, tienen como fin común dar a conocer los programas, informar sobre anteriores programaciones y reforzar la identidad del rol realizado.

Conferencias, mesas redondas, exposición de trabajos realizados y planes propuestos, participación en concursos en los campos de educación, deporte y arte.

### Resultados esperados


Profundizar y actualizar los proyectos que se están realizando y en el plano público valorizar el trabajo de la Alcaldía.

La comunicación interna es un instrumento que ninguna entidad hoy puede ignorar. Su finalidad la podemos resumir en dos conceptos fundamentales:

- ✚ Descendente: Comunicar información de la alta dirección hacia los otros niveles (empleado, colaborador). ¿De qué forma? Utilizando **carteles, Intranet y organizando reuniones** que permitan encuentros directos entre unos y otros; con el fin de tramitar la información y de compartir los objetivos entre todas las personas que forman la entidad.
- ✚ Ascendente; Es el regreso de la comunicación de abajo hacia el alto nivel (feedback). ¿De qué forma?: **Formulando cuestionarios, permitiendo encuentros personales** para oír los comentarios y peticiones. No es solo informar, sino también saber escuchar con atención. Sólo así podrá involucrar a todos alrededor del proyecto creando grandes beneficios para la entidad.

Para que la Integralidad, Oportunidad, Relevancia, Disponibilidad, Seguridad y confiabilidad, se cumpla, es necesario crear una jerarquía de la información en tres niveles:

Nivel 1	Es la información que todos deben conocer. Por ejemplo <b>la misión</b> exacta de la Alcaldía. Sus objetivos y finalidades. Nombres de los colaboradores externos, nombres y referencias principales de los clientes. (Bases de datos). Indispensable comunicar a cada uno de los dependientes como se pueden contactar (e-mail interno, número telefónico y celular) con las indicaciones de su cargo y sus responsabilidades (Intranet). De esta manera será mucho más fácil y rápido que la persona indicada se ocupe del trabajo solicitado. Si la Alcaldía desea estimular a sus empleados sobre la base del objetivo es importante con dividir un plan de desarrollo semestral con un control bimensual para las observaciones, las críticas o las propuestas.
Nivel 2	Es la información que debe estar a disposición solamente de ciertas personas reconocibles en los grupos de trabajo. Cada grupo conformará su propia área informativa.
Nivel 3	Es la información más confidencial de la Administración de competencia solamente del Alcalde. Dicha información sólo se compartirá con personas que tenga poder de decisión.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 18 de 19

Sin embargo la dirección en un momento dado puede autorizar compartir la información con el nivel medio o con todos los trabajadores de acuerdo a la situación.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El **Intranet puede ser una herramienta electrónica**, a pesar de que las dependencias se encuentren ubicadas en diferentes sitios del municipio, se facilita la comunicación permanente, a través de un Blog que comunicará sobre las iniciativas de la Alcaldía.

**E-mail** es un instrumento importantísimo para la comunicación interna y externa. En la comunicación externa para informar al público sobre los servicios otorgados y rendir cuentas de la gestión se puede establecer un plan de información semestral donde a través de los medios masivos se informen los beneficios y satisfacciones de los diferentes proyectos realizados y en el portal la Alcaldía se puede mantener una información actualizada.

Más que instrumentos electrónicos se necesita una mentalidad abierta y dispuesta de todos los trabajadores para realizar una institución moderna donde las responsabilidades se compartan en la medida que es posible en cada misión. Es importante dar a conocer a todo el personal esta oportunidad de comunicación, estimularlos a crecer y hacer crecer a su compañero de trabajo y sobre todo responsabilizarlos del uso de la tecnología.

Por cada cambio e innovación se debe prever un tiempo de realización y termino. Se debe establecer días de envío de E-mail, la frecuencia del Blog. etc.

Otros medios de comunicación a tener en cuenta son:

- ✦ **Masivos:** Radio, televisión, noticieros, informativos, programa institucional a través de los canales locales (Enlace, tele petróleo, etc.), prensa escrita, etc.
- ✦ **Comunicación escrita:** Boletines de Prensa, circulares, comunicados, etc.
- ✦ **Gráfica:** Fotos, afiches, carteleras, volantes, plegables, etc.
- ✦ **Oral:** Conferencias, charlas, conversatorios, tertulias, etc.
- ✦ **En línea:** Sitio Web, portales, correo electrónico, blogs
- ✦ **Eventos:** Celebraciones, exposiciones, muestras, ferias, espectáculos.


La Administración maneja un programa bandera en la Oficina Asesora de Comunicaciones de prensa y Protocolo, denominado **“Así Vamos”**, donde se evidencia todos los avances que presenta la administración, para ello se reflejan piezas comunicativas, tales como:

Campañas de Comunicación, Comerciales (Respecto al Espacio Público, Pesca Legal, Comercio, etc.), Información oficial de 15 minutos con noticias relevantes, a través del canal Enlace (diariamente a las 6:45 p.m), Periódico, Revista

Programas de radio

- ✦ Videos Institucionales (Políticas de empleo, vivienda, desarrollo, competitividad, etc.); las cuales van enmarcada a las líneas de Acción
- ✦ Programa regional (30 minutos), el cual se emite a través del TRO
- ✦ Especiales de documentales
- ✦ Boletines de Prensa
- ✦ Mensajes diarios de calidad para circular en la intranet por Outlook
- ✦ Carteleras institucionales, con temáticas importantes de la semana (estas son renovadas cada quince días)
- ✦ Periódico interno **“Al Día”**, el cual se publica cada mensualmente.



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>GUÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
	Código: 100.1 – GU.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 19 de 19

A continuación se presentan los medios y frecuencia de comunicación que se implementará en coordinación con la Oficina asesora de prensa, comunicaciones y protocolo, durante la ejecución del convenio

Tabla 1. Medios y frecuencia de comunicación

<b>MEDIO DE DIFUSIÓN</b>	<b>NTCGP1000:2003 MECI 1000 ALCALDÍA 2008-2011</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>CANTIDADES</b>
Radio: Difusión de Temas por avances	Transmitir clips acerca del los temas relevantes en calidad. Diseñar propagandas tipo cuña radial sobre cada uno de los temas a enfatizar.	Semanal	4 cuñas radiales. Se repiten 3 veces al día. Se cambian cada 15 días.
TV: Difusión de un vídeo institucional	Diseñar y producir un vídeo institucional sobre temas que se propongan. Iniciar la transmisión del vídeo a partir del mes de octubre	Semanal hasta Noviembre	comercial de 30seg (todos los días, con 3 veces de repetición) Video click 3 minutos (una vez a la semana)
Carteleros: Publicación de artículos informativos relacionados con calidad	Desglosar con un lenguaje coloquial temas de calidad de manera que fuesen accesibles al lector común de carteleros en la Alcaldía de Barrancabermeja.	Semanal	10 carteleros con el mismo tema. Por 8 fines de semana.
Periódico: Publicación en tabloide para el manejo conceptual de la temática de calidad	Se diseñan en forma creativa los temas de estudio, con más impacto gráfico que las carteleros institucionales, con una profundidad adecuada a los tipos de lector. Diseñar dos tirajes (Octubre- Noviembre), que sean entregados a Ciudadanos Internos, externos y otras entidades.	Mensual	2000
Diseño de plegables Cartilla General	Publicar ejemplares para Ciudadanos internos exclusivamente.	Quincenal y una vez al mes	500 plegables y 500 cartillas
Difusión Mensajes De Outlook Comunicados vía correo electrónico interno.	Enviar correos electrónicos motivacionales acerca de las temáticas de calidad. Difundir archivos institucionales para ser utilizados en los computadores como protectores de pantalla y papel tapiz con la Misión y la Visión.	Diarios	Difusión Mensajes De Outlook Comunicados vía correo electrónico interno.
Internet: Publicación de los temas de calidad en la web.	A parte de la publicación de los Temas de calidad en la página web: socializar otros temas de Sistema de Gestión Integral.	Semanal	Internet: Publicación de los temas de calidad en la web.