

**GUIA PARA ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DURANTE
LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO EN LA
ALCALDIA DE FLORIÁN, SANTANDER**

**ÁNGEL ANDRÉS CARVAJAL TORRES
FERNANDO ARTURO MANTILLA OREJARENA
SANDRA MILENA SIERRA VERANO**



**ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA “JULIO GARAVITO”
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN INTEGRADA QHSE
BOGOTÁ, 2015**

**GUIA PARA ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DURANTE
LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO EN LA
ALCALDIA DE FLORIÁN, SANTANDER**

**ÁNGEL ANDRÉS CARVAJAL TORRES
FERNANDO ARTURO MANTILLA OREJARENA
SANDRA MILENA SIERRA VERANO**

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en gestión integrada QHSE**

**Director
ING. OSCAR JULIÁN SOTO**



**ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA “JULIO GARAVITO”
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN INTEGRADA QHSE
BOGOTA 2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, mayo de 2015

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	10
INTRODUCCION	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
4. ALCANCE DEL PROYECTO	16
5. MARCO DE REFERENCIA	17
5.1 MARCO CONCEPTUAL	17
5.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo	17
5.1.2 Integración Sistemas de Gestión	17
5.1.3 Estrategia de comunicación	17
5.1.3.1 Comunicación interna	18
5.1.3.2 Comunicación externa	18
5.1.3.3 Comunicación educativa	18
5.1.3.4 Comunicación participativa	18
5.1.4 Piezas gráficas	19
5.1.5 Medios de comunicación	19
5.1.6 Campañas de expectativa	19
5.1.7 Estrategia de publicidad	19
5.1.8 Objetivo de la estrategia de comunicación	19
5.1.9 Comunicación efectiva	20
5.1.10 Audiencia	20
5.1.11 Segmentación del mercado	20
5.2 MARCO TEORICO	21
5.2.1. Tesis analizadas	21

5.2.1.1 Tesis N° 1	21
5.2.1.2 Tesis N° 2	21
5.2.1.3 Tesis N° 3	22
5.2.1.4 Tesis N° 4	22
5.2.2 Estructura de la estrategia	23
6. METODOLOGIA	27
6.1 TIPO DE INVESTIGACION	27
6.2 FASES DE LA INVESTIGACION	27
7. DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PROYECTO	28
7.1 ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA ALCALDÍA	28
7.2 TOMA DE DATOS MEDIANTE ENCUESTAS Y SU ANÁLISIS PARA ESTIMAR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA	30
7.2.1 Resultados del análisis de las metodologías de implementación y del análisis de las encuestas	39
8. GUÍA METODOLÓGICA PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA ALCALDÍA DE FLORIÁN	40
8.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA LA ALCALDIA DE FLORIÁN	40
8.1.1 Campaña expectativa	40
8.1.2 Estrategia de comunicación para la planificación del SIG	44
8.1.3 Estrategia de comunicación para la implementación y puesta en marcha del SIG.	48
8.1.4 Estrategia de comunicación de la auditoria del SIG.:	61
8.1.5 Estrategia de comunicación mejora continua del SIG.	61
8.2 PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN FRENTE A LA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN ELEGIDA	63
8.3. GRUPOS DE INTERÉS DEL PLAN DE COMUNICACION	63
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFIA	67

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de análisis de metodologías de implementación SIG	29

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Pregunta 1: ¿Entre los siguientes medios, la Administración Municipal, qué medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?	30
Tabla 2 Pregunta 2: ¿Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?	31
Tabla 3 Pregunta 3: ¿Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión?	32
Tabla 4 Pregunta 4: ¿Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la Alcaldía?	33
Tabla 5 Pregunta 5: ¿Qué aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración?	34
Tabla 6 Pregunta 6: ¿Qué factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y salud en su puesto de trabajo?	35
Tabla 7 Pregunta 7: ¿Está identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?	36
Tabla 8 Pregunta 8: ¿Su salario se encuentra entre:	37
Tabla 9 Pregunta 9: Su edad está entre:	38

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estrategia de comunicación	24
Figura 2 ¿Entre los siguientes medios, la Administración Municipal, qué medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?	31
Figura 3 ¿Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?	32
Figura 4 ¿Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión?	33
Figura 5 ¿Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la Alcaldía?	34
Figura 6 ¿Qué aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración?	35
Figura 7 ¿Qué factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y salud en su puesto de trabajo?	36
Figura 8 ¿Está identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?	37
Figura 9 ¿Su salario se encuentra entre?:	38
Figura 10 Su edad está entre:	39

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Reseña histórica del Municipio de Florián	69
Anexo B. Encuestas Tabuladas	73
Anexo C. Certificaciones ISO	85

RESUMEN

La comunicación, tanto interna como externa, tiene como propósito la consecución de una imagen positiva y busca la participación activa de todos los funcionarios en la implementación del sistema integral de gestión; sirve de plataforma para que se garantice el mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado; sociabilizando amigablemente los programas, planes y proyectos; generando un clima laboral armónico, lo que mejorará la atención a la ciudadanía. Como consecuencia de todo lo anterior, este trabajo intenta generar una imagen positiva, ajustada a los objetivos estratégicos de la Alcaldía de Florián Santander. Esta investigación es una propuesta de acciones de comunicación sobre la base de una metodología de implementación de un sistema Integrado de Gestión, que pretende potenciar la imagen corporativa en todos los niveles y apoyar la labor de todas las dependencias de la Alcaldía.

Una estrategia de comunicación se apoya en dos líneas de actuación básicas: un plan de comunicación externa y un plan de comunicación interna. La propuesta que se presenta al final es una directriz u orientación acerca de cómo debe desarrollar la estrategia de comunicación en las etapas de implementación y ejecución del sistema Integrado de Gestión

PALABRAS CLAVES: Proceso, gestión, integración, mejora continua QHSE, riesgos, incidente, política, comunicación, estrategia, imagen corporativa, comunicación organizacional, gestión comunicacional, atención al usuario, habilidades comunicativas.

SUMMARY

Communication, both internally and externally, it is intended to achieve a positive and seeks the active participation of all staff in implementing the integrated management system; It serves as a platform for maintaining and improving the integrated system is ensured; amiably socializing programs, plans and projects; creating a harmonious working environment, which will improve care for citizens. As a result of the above, this paper attempts to generate a positive image adjusted to the strategic objectives of the Municipality of Santander Florian. This research is a proposed communication actions on the basis of a methodology for implementation of an integrated management system, which aims to enhance the corporate image at all levels and support the work of all departments of the municipality.

A communication strategy is based on two basic lines of action: a plan for external communication and internal communication plan. The proposal presented at the end is a directive or guidance on how to develop the communication strategy in the stages of implementation and execution of the Integrated Management System.

KEYWORDS: Process, management, integration, continuous improvement QHSE risks incident, policy, communication, strategy, corporate image, organizational communication, communication management, customer service, communication skills.

INTRODUCCION

El entorno empresarial a través de los años se hace cada vez más competitivo por lo que se hace necesario que se constituya una visión empresarial enfocada hacia la excelencia. Teniendo en cuenta que la competitividad se entiende como la capacidad que tiene una organización para mantener o mejorar su impacto positivamente en el mercado, es evidente que las empresas están en la obligación de generar características comparativas en relación a las competencias.

La satisfacción de los clientes ya no es suficiente para lograr competitividad y calidad, ahora se debe mirar el entorno de la empresa y las características internas que también son parte fundamental en dar atributos de calidad a nuestros productos y que además son necesarias para establecer una estrategia global y afrontar los retos de la competitividad de una forma óptima.

Trabajar con un sistema integrado de gestión contribuye a que las empresas mejoren su productividad, brindando bienes y servicios de calidad enfocados en la satisfacción de las partes interesadas, brindando a los empleados espacios de trabajo seguros y siendo responsable con los impactos ambientales derivados de sus actividades. Esto le permitirá a la Alcaldía de Florián en el Departamento de Santander lograr un desarrollo sostenible en busca de alcanzar la excelencia en sus actividades (ver Anexo A, Reseña Histórica).

Con el fin de facilitar la Implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión se propone una estrategia de comunicación, la cual pretende brindar un ambiente amigable a las partes interesadas durante el proceso de Implementación y ejecución del sistema, con lo cual se obtendrá un valor agregado que caracterice y resalte el desempeño en lo público.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con la encuesta desarrollada en la Alcaldía de Florián, Santander se pudo establecer que el 70% de los servidores públicos desconocen y no tienen interés en la implementación de un sistema de gestión en materia Ambiental y de Seguridad y Salud en el trabajo, lo anterior contraviene el logro oportuno de los objetivos de gestión en material ambiental y de seguridad y salud en el trabajo (ver Anexo B, Encuestas).

Por lo anterior, en la actualidad la Alcaldía de Florián- Santander, en términos de calidad, presenta situaciones adversas frente al sistema de gestión como la baja competencia del personal, la mala organización de los procesos, la falta de claridad de los procedimientos, la ausencia de direccionamiento estratégico, la comunicación no efectiva entre los líderes de cada proceso y la no implementación de indicadores de gestión.

2. JUSTIFICACION

El proyecto “GUIA PARA ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO EN LA ALCALDIA DE FLORIÁN SANTANDER” es importante para la Alcaldía Municipal, ya que le permitirá en su interior mejorar la eficiencia y efectividad de la Entidad para la adaptación a las necesidades del mercado, la reducción de los índices de errores evitando así los reprocesos, el incremento de los beneficios económicos y la reducción de los costos de no calidad, la mejora en la moral, la motivación, la participación y las competencias del personal, y el desarrollo de los procesos de manera eficiente y eficaz.

Para la Alcaldía de Florián es importante contar con una estrategia de comunicación como herramienta para articular acciones comunicativas de orden interno que contribuyan a consolidar los procesos institucionales y de alcance externo, orientados a informar sobre la importancia y el avance de los planes, programas, estrategias o proyectos. La estrategia contemplada en la guía también debe promover el empoderamiento comunitario de las iniciativas gubernamentales, el diseño y la implementación de campañas cívicas, educativas y el buen posicionamiento del sistema de gestión integrado.

Se requiere entonces de una estrategia de comunicación que promueva los principios éticos y que tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos frente a la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales y gubernamentales generando confianza y credibilidad en la comunidad florianense.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una guía que describa la estrategia de comunicación que facilite la implementación del Sistema Integral de Gestión en la Alcaldía de Florián-Santander, incorporando al sistema de calidad actual buenas prácticas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la alternativa metodológica seleccionada de las cuatro tesis analizadas. Por lo tanto, el problema debe focalizarse en una estrategia de comunicación que facilite la implementación del sistema integrado.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estimar el nivel de percepción de los servidores públicos sobre los resultados y beneficios de un sistema integral de gestión, para facilitar el diseño de la estrategia de comunicación.
- Seleccionar una metodología para la implementación del sistema integral de gestión en la Alcaldía de Florián que permita adoptar un modelo integral y satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo establecidos por las partes interesadas dentro de la administración municipal.
- Diseñar la estrategia de comunicación que permita promover el compromiso con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, en la Alcaldía de Florián- Santander.
- Documentar la estrategia de comunicación en una guía que facilite su despliegue.

4. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del proyecto va desde el diagnóstico de la situación actual de la Alcaldía hasta el desarrollo del diseño del modelo de Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 Este proyecto llegará hasta el diseño de una guía para establecer la estrategia de comunicación como modelo acorde a la naturaleza de la Alcaldía y se dará opción a la Entidad para su implementación.

La Alcaldía de Florián se encuentra certificada a la fecha en ISO 9001:2008 y en NTCGP 1000:2009. (Ver Anexo C)

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONCEPTUAL

Además de los términos y definiciones establecidos en las normas de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, se deben considerar los siguientes términos:

5.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo Es la actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores y busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo, evitando el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegiendo a los trabajadores en sus empresas de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicando y manteniendo a los trabajadores de manera adecuada en todas sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Así mismo, se puede definir la Seguridad Industrial como una disciplina que se ocupa de la gestión o manejo de los riesgos inherentes a las operaciones y procedimientos de las empresas.

De esta forma, articulando los conceptos mencionados se entiende por Seguridad y salud en el trabajo “las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitante y cualquier otra persona en el sitio de trabajo”.

5.1.2 Integración Sistemas de Gestión. Es empleado para dirigir, desarrollar e implementar la política integral y gestionar la organización con respecto a la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente.

Este sistema de gestión permite integrar todos los sistemas y procesos en una estructura completa para trabajar como una sola unidad con los mismos objetivos.

5.1.3 Estrategia de comunicación. Es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que contribuyan a consolidar procesos institucionales y de alcance externo, orientados a informar sobre el alcance y el avance de los planes, programas, estrategias o proyectos. La estrategia también debe promover el empoderamiento comunitario de las iniciativas gubernamentales, el diseño y la implementación de campañas cívicas y educativas y el posicionamiento de la imagen institucional.¹

¹ ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN. Disponible en: <http://es.slideshare.net/ale2013/estrategias-de-comunicacion-5531963>

Existen cuatro componentes en la estrategia de Comunicación, los cuales son: comunicación interna, comunicación externa, comunicación educativa y comunicación participativa.

5.1.3.1 Comunicación interna. Está concebida como un proceso comunicativo dirigido a fortalecer las relaciones de quienes conforman un entorno institucional. Su implementación incorpora un conjunto de acciones y productos orientados a lograr la vinculación, motivación e integración de los diferentes equipos de trabajo de la institución. La comunicación interna deberá además propiciar acuerdos sobre el diseño y ejecución de planes, programas, estrategias y proyectos.

La comunicación interna se refleja en carteleras institucionales, intranet, boletín virtual, actividades de capacitación y jornadas de comunicación.

5.1.3.2 Comunicación externa. “Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a: crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo, fomentar prácticas sociales compatibles con la vida, promover actividades, productos o servicios y proyectar una imagen favorable de la entidad”.²

Este tipo de comunicación se refleja en medios externos de comunicación masivos tales como radio, prensa, TV, internet (comercial, institucional, comunitario) y medios de comunicación institucional como: comunicados de prensa, ruedas de prensa, publicaciones institucionales (boletines, documentos especializados, material educativo) videos institucionales, emisoras, canales de televisión institucional, portal web, portafolios de servicios, campañas cívicas y educativas y eventos públicos.

5.1.3.3 Comunicación educativa. En el contexto de la Comunicación en salud, el componente de la comunicación educativa se refiere a la planificación de campañas dirigidas a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la reducción de las causas de morbimortalidad. En ese orden de ideas, las actividades a desarrollar incorporan los siguientes elementos: talleres educativos, jornadas informativas, cartillas, plegables, páginas web temáticas, videos educativos, programas, series radiales, comerciales de televisión, avisos de prensa, afiches, banners en sitios web, vallas y pendones.³

5.1.3.4 Comunicación participativa. La comunicación participativa contribuye a construir lazos perdurables de entendimiento, diálogo y solidaridad que ofrezcan condiciones apropiadas para asegurar alianzas entre los actores sociales a favor de la convivencia pacífica, el respeto por la diferencia, el desarrollo sostenible y la

² Ibid.

³ Ibid.

adopción de hábitos y conductas saludables. La comunicación participativa incluye y apoya a las comunidades locales en la investigación sobre sus necesidades y problemas, así como en la definición de objetivos y en el diseño de metodologías que contribuyan con su solución.

Para desarrollar una estrategia de comunicación participativa se debe involucrar los siguientes componentes: participación, diálogo de saberes, intercambio de experiencias, negociación de prioridades, creación de alianzas y sinergia de esfuerzos hacia un objetivo común.

5.1.4 Piezas gráficas. Se refiere a una composición visual en diseño, el cual puede variar en soporte y formato según sus necesidades.

Se relaciona muy fuertemente con la publicidad, la cual es usada tanto en vía pública como en revistas o prensa escrita. A pesar de limitarse a un espacio plano, en la vía pública puede tener relieves para acaparar el interés de los transeúntes.⁴

5.1.5 Medios de comunicación. Son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales.⁵

5.1.6 Campañas de expectativa. Las campañas de expectativa permiten generar un interés en el usuario por aquello que, en breve, se va a comunicar.⁶

5.1.7 Estrategia de publicidad. Es una campaña desarrollada para comunicar ideas acerca de los productos y servicios a los consumidores potenciales con la esperanza de convencer a comprar esos productos y servicios. Esta estrategia, cuando se construyó de manera racional e inteligente, reflejará otras consideraciones empresariales (presupuesto global, los esfuerzos de reconocimiento de marca) y objetivos (mejora de la imagen pública, el crecimiento de la cuota de mercado).

5.1.8 Objetivo de la estrategia de comunicación. La estrategia de comunicaciones, previamente, establece unos objetivos generales y específicos para alcanzar a corto, mediano o largo plazo, entre los que, independientemente de los objetivos específicos de la empresa y de la priorización de sus audiencias, siempre debería encontrarse lo siguiente:

⁴ <http://www.aluscreativos.com.ar/piezas-graficas/>

⁵ <http://es.calameo.com/books/003664381d88e53a28581>

⁶ <http://www.emedia.es/producto/creativa/campanas-expectativa/83>

- Desarrollar una imagen positiva y una identidad propia de la organización, con sus características y valores corporativos.
- Obtener un perfil, ante el cliente de empresa fiable.
- Mantener unas relaciones positivas con todos los agentes sociales y en general, con todo el entorno que rodea la organización.
- Integrar al personal en el proyecto de empresa como agente transmisor de la identidad corporativa.
- Mejorar la motivación del personal a través de su mejor conocimiento de los objetivos de la empresa, su futuro, expectativas.

En todos los casos, es comunicar de manera efectiva y cumplir con los objetivos marcados.

5.1.9 Comunicación efectiva. Es el medio por el cual la persona, emite y recibe información interactuando con otras personas, por medio de palabras habladas, escritas, gestos, miradas que denotan su afectividad, creando así una capacidad de intercambio de información.⁷

5.1.10 Audiencia. Es el concepto construido por el discurso social y académico para designar el público que interactúa con un medio de comunicación, ya sea cine, televisión, radio, etc., el cual es, a su vez, constructor de las diferentes tipologías de audiencias que dependen de ciertas variables tanto sociológicas como psicológicas del individuo "participativo" de dicha audiencia: edad, sexo, nivel socioeconómico, hábitos individuales, horarios, aficiones, signos de identidad, rol social, etc.⁸

5.1.11 Segmentación del mercado. La segmentación de mercado, como su propio nombre lo indica, es el proceso, de dividir o segmentar un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes, la segmentación de un mercado se puede dividir de acuerdo con sus características o variables que puedan influir en su comportamiento de compra. La segmentación sirve para determinar los rasgos básicos y generales que tendrá el consumidor del producto, teniendo en cuenta que el mismo no va dirigido para todo público, sino para el público objetivo identificado como Consumer Portrait.⁹

⁷ QUÉ ES LA COMUNICACIÓN AFECTIVA. Disponible en: <http://quees.la/comunicacion-afectiva/>

⁸ AUDIENCIA (MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Audiencia_\(medios_de_comunicaci%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Audiencia_(medios_de_comunicaci%C3%B3n))

⁹ SEGMENTACIÓN DEL MERCADO. Disponible en: <https://prezi.com/dubgzxbcp3tl/la-segmentacion-de-mercado-es-el-proceso-como-su-propio-nom/>

5.2 MARCO TEORICO

El análisis de la metodología propuesta se realiza con base en el estudio de cuatro tesis escogidas para tal fin que fueron:

5.2.1. Tesis analizadas

5.2.1.1 Tesis N° 1: Sistema de gestión ambiental y salud y seguridad ocupacional bajo las normas NTC ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la Alcaldía de Bucaramanga Secretaría de Infraestructura Alumbrado Público.

Expone todo el proceso de diseño, documentación, implementación y evaluación de los sistemas de gestión mencionados para alcanzar estos beneficios. En ésta se especifica la metodología y actividades desarrolladas, como programas, planes, procedimientos, registros y demás documentos que permiten su ejecución.

- **Autores:** Lida Yasbel Pinzón Arcila y Johan Darley Prada Quevedo
- **Objetivo general:** Diseñar, documentar, implementar y evaluar los Sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad & Salud Ocupacional, mediante las normas NTC-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, en la dependencia Alumbrado Público de la Secretaria de Infraestructura del Municipio de Bucaramanga.
- **Metodología utilizada:** El proceso para la implementación del Sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional, inició con la evaluación sobre el grado de cumplimiento de la organización respecto a los requisitos exigidos por las normas NTC – ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para esto se realizó una lista de chequeo, la cual contenía los numerales de las normas a modo de pregunta.

5.2.1.2 Tesis N° 2: Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad en las empresas del sector público.

Trata sobre la importancia del tema sobre la implementación del sistema integrado de gestión de calidad en las entidades del sector público el cual afecta directamente, a la sociedad pues ésta espera que las entidades públicas satisfagan sus necesidades, ya que el Estado debe cumplir a través de la gestión administrativa de sus entes con los requerimientos de la sociedad.

- **Autora:** Yenny Jeannette Robles Rodríguez
- **Objetivo general:** no tiene objetivo general
- **Metodología:** no tiene metodología

5.2.1.3 Tesis N° 3: Diseño de un Sistema Integrado de Gestión QHSE para el proceso de recolección de residuos sólidos en la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP.

El trabajo realizado trata de poner en práctica lo adquirido en el transcurso de la Especialización de Gestión Integrada de QHSE, partiendo de un diagnóstico de la Empresa Servicios Públicos de Tocancipá, como entidad prestadora de servicios de alcantarillado, acueducto y aseo

- **Autoras:** Carolina Ávila Cueca y Diana Mora Latorre
- **Objetivo:** establecer la metodología para la continua identificación de peligros, evaluación de los riesgos y determinación de control de los riesgos ambientales, de calidad, de seguridad y salud ocupacional, inherentes a las actividades comprendidas en los diferentes procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP., con la finalidad de reducir los riesgos a niveles que sean tolerables por la organización.
- **Metodología:** la Metodología para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles, fue la Identificación de actividades por proceso: Por cada proceso, se deben establecer el total de todas las actividades del proceso, rutinarias y no rutinarias, la zona o lugar donde se desarrolla la actividad, el número de operarios que intervienen en el desarrollo de la actividad, la periodicidad o frecuencia de la actividad, la condición de la operación de la actividad si es normal o no. Identificación del peligro o aspecto: Una vez identificadas todas las actividades se realiza la clasificación del peligro o aspecto y la norma que afecta dicho peligro o aspecto, determinando sus posibles efectos o impactos

5.2.1.4 Tesis N° 4: Mejora e implementación del Sistema Integrado de Gestión HSE bajo los lineamientos de las NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, en el Instituto Colombiano del Petróleo, Piedecuesta, Santander.

Esta tesis se fundamenta en la argumentación teórica de conceptos referentes a los principales temas trabajados durante el desarrollo de la práctica empresarial como lo son: Sistema de Gestión HSE, Beneficios de Implementar Sistemas de Gestión en las organizaciones, y conceptos relacionados con el Desarrollo del Manual del Sistema de Gestión Integral.

- **Autora:** Silvia Juliana Rojas Contreras
- **Objetivo:** sus Objetivos son los de: Mejorar e implementar el Sistema Integrado de Gestión HSE bajo los lineamientos de las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

- **Metodología:** la Metodología para la valoración fue La implementación del Sistema de Gestión Integrado del Instituto Colombiano del Petróleo, comienza con la identificación e interpretación de los requisitos de las normas que harán parte del sistema integrado (NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007), continúa con la identificación de los aspectos comunes entre las normas y la integración de dichos aspectos de acuerdo a las necesidades de la empresa, luego a partir de los resultados obtenidos se identifican los aspectos por mejorar, y se definen las actividades a desarrollar para lograr la meta establecida de implementación del SIG. Esta metodología para la Valoración Preliminar permite realizar una identificación adecuada de cómo se encuentra la Organización en relación a los requisitos establecidos por las normas ISO14001:2004 y OHSAS18001:2007, de tal manera que permita establecer en qué nivel de implementación se encuentra la organización y por ende determinar el nivel de esfuerzo que se requiere para cumplir con los requerimientos de las normas, estableciendo un sistema de gestión eficiente y que se base principalmente en la prevención

5.2.2 Estructura de la estrategia. La metodología contempla los pasos que se muestran en la Figura 1.

➤ **Estudio de público objetivo**

Cada mensaje y cada tipo de contenido deben ser acordes con la audiencia que es el público objetivo. Cuando se habla de público se habla del segmento o target que se va a atacar, se debe saber todo sobre cómo se le llega al segmento, un ejemplo es cómo se comunican internamente en la Alcaldía de Florián Santander los empleados, si es por correo interno, o si lo hacen mediante documentos y simplemente la comunicación que hacen es informal y todo lo comentan hablando.

Si se comunica al empleado la política ambiental de la Alcaldía, es importante determinar qué grado de escolaridad tiene el implicado, esto con el fin, de establecer con qué estrategia se llegar.

Figura 1. Estrategia de comunicación



Fuente: Autores del proyecto

Para definir al público objetivo se manejan tres tipos de criterios:

- Criterios sociodemográficos: Se tienen en cuenta como criterios el sexo, la edad y el nivel de estudios.
- Criterios Socioeconómicos: se tienen como criterios su nivel de ingresos, su consumo o la clase social a la que pertenecen.
- Criterios psicograficos: Se tiene en cuenta la personalidad y el estilo de vida.

➤ **Definición de objetivos**

Toda estrategia persigue la consecución de unos objetivos. Se debes tener claro desde el principio qué se quiere alcanzar con la estrategia. Luego de hacer el

estudio al segmento de mercado, deben trazarse unas metas claras de que es lo que se quiere, hacia donde se quiere llegar con la estrategia de comunicación para de esa manera cumplir y medirla.

➤ **Determinar los medios de comunicación**

No todos los avisos o formatos sirven para las diferentes empresas o Alcaldías. Por ello, se estudia qué medios y soportes son los adecuados para la estrategia de comunicación, y enfocar el trabajo en ellos.

Para esto es importante saber que existen dos tipos de medios de comunicación impresos y electrónicos con los que se puede trabajar;

En los impresos se encuentra prensa y publicidad y los electrónicos son televisión, video, radio, cine e internet.

➤ **Se establece una programación**

Con el público objetivo y objetivos establecidos el siguiente paso es elaborar un cuadro que indique las acciones a realizar, el presupuesto y los recursos asignados.

El plan de trabajo debe incluir también los plazos propuestos e identificar los hitos clave dentro de la estrategia. Esto permitirá medir todo hasta la meta final marcada.

Una vez establecido con qué medios se va a llegar a los empleados, se traza una lista cronograma para ordenar las actividades, que se van a necesitar y con qué se va a contar, esto con el fin de designar un presupuesto de lo que se va a requerir. También se debe incluir las metas de lo que se pretende con cada aviso, correo o notificación a emplear.

➤ **Innovación en contenidos gráficos**

Se pueden crear contenidos de temas ambientales, de salud ocupacional, de seguridad en el trabajo y de prevención de problemáticas sociales altamente relevantes, útiles para el público a la vez que sean bonitos y creativos. Por lo tanto, es importante crear un contenido innovador, variado y actual que es como se plasma en ese aviso, correo o notificación. Por ejemplo, los seres humanos por naturaleza son muy visuales y qué mejor manera que una política de integral de calidad, del medio ambiente y de la seguridad, la salud en el trabajo, que se entienda con solo verla, que no sea llena de texto sino que esté complementada con gráficos, que sea amigable a la vista, que el personal la recuerde y no solo sepa la política de calidad de memoria, sino que la interprete y la aplique. Este es un ejemplo:



Para este paso se recomienda contratar una persona con competencias en temas publicitarios, en lo posible creativo (Diseñador Gráfico o Mercadólogo).

➤ **Medir y mejorar**

Es importante medir los resultados de la estrategia, ya sea con encuestas o evaluaciones mensuales donde se evidencie que el servidor público efectivamente está entendiendo y aplicando lo que se comunica. Para saber si se va por buen camino, se deben medir los resultados, quizás se esté fallando en la estrategia, o quizás se esté acertando, pero eso solo se conoce hasta tanto se analicen los datos estadísticos arrojados por los resultados de un cuestionario, encuestas o exámenes que se puedan aplicar.

Por último, se debe tener en cuenta que una buena estrategia de comunicación se logrará a medio/largo plazo, pues como todo en la vida, muchas veces funciona con el sistema “prueba y error”, hasta que se alcanza el nivel óptimo. Y nuevamente todo el proceso se repite. Buscando mejorar los resultados anteriores.

Ya después de saber, por ejemplo, que el empleado entiende o no entiende la política de la Alcaldía mediante la estrategia de comunicación, en caso de no comprender o interpretar lo que se quiere, se pasa a la fase de mejoramiento continuo, donde si no funciona una estrategia pues hay que optar por otra con el fin de lograr el objetivo trazado desde el inicio.

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para la realización del presente proyecto se determina la utilización de la investigación tipo descriptiva, ya que se quiere conocer y describir los aspectos propios de la organización, tales como su comportamiento, las situaciones, las actitudes y sus conductas para así tenerlos en cuenta

- Entrevistas (Selección de grupo aleatorio de funcionario de la Alcaldía para estimar su percepción sobre el interés y atención sobre los sistemas de gestión)
- Enfoque Descriptivo (Investigación de tesis ya desarrolladas y metodologías para entes territoriales)
- Enfoque estructural. (Diseño y desarrollo de la estrategia de comunicación)

6.2 FASES DE LA INVESTIGACION

1. Investigar una metodología de implementación que se adecúe a la Alcaldía de Florián.
2. Desarrollar una encuesta o sondeo sobre la percepción de los servidores de la Alcaldía sobre el sistema de calidad para formular la guía de la estrategia de comunicación.
3. Desarrollar la guía con las consideraciones anotadas

7. DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PROYECTO

7.1 ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA ALCALDÍA

Para la escogencia de la metodología a utilizar, se elabora la matriz de análisis de metodologías de implementación de SIG de trabajos de grado elegidos, cuatro entidades oficiales (Ver Cuadro 1).

El beneficio obtenido por este análisis de tesis a través de una matriz, permite al grupo investigador viabilizar el modelo de gestión integral que se desea implementar en la Alcaldía de Florián.

Cuadro 1 Matriz de análisis de metodologías de implementación SIG

	TESIS N° 1	TESIS N° 2	TESIS N° 3	TESIS N° 4
METODOLOGÍA PROPUESTA	<p>SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL BAJO LAS NORMAS NTC ISO 14001:2004 Y OSHAS 18001:2007 PARA LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA ALUMBRADO PÚBLICO</p> <p>El proceso para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional, inició con la evaluación sobre el grado de cumplimiento de la organización respecto a los requisitos exigidos por las normas NTC – ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para esto se realizó una lista de chequeo, la cual contenía los numerales de las normas a modo de pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A cada pregunta se le asignó un número de puntos, según el grado de cumplimiento de la organización con los requisitos de la NTC - ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. - A cada numeral de las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 se le asignó una ponderación que dependía de la importancia de los requisitos con respecto a la estructura general de las normas, esta valoración fue establecida a criterio propio. 	<p>BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS QUE SE DERIVAN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO</p>	<p>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE PARA EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP.</p>	<p>MEJORA E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSE BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DEL PETRÓLEO, PIEDECUESTA, SANTANDER.</p> <p>Tomando como referencia los resultados obtenidos en la Valoración preliminar de cada uno de los numerales que componen la norma OHSAS 18001:2007, se evidenció que el porcentaje de cumplimiento del Sistema en General es del 83%, frente a un 17% de No cumplimiento. Esto debido a que gran parte de estos requisitos se deben cumplir por leyes establecidas.</p> <p>La implementación del Sistema de Gestión Integrado del Instituto Colombiano del Petróleo, comienza con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La identificación e interpretación de los requisitos de las normas que harán parte del sistema integrado (NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007). - La identificación de los aspectos comunes entre las normas y la - Integración de dichos aspectos de acuerdo a las necesidades de la empresa, luego a partir de los resultados obtenidos se identifican los aspectos por mejorar. - Actividades a desarrollar para lograr la meta establecida de implementación del SIG.

Fuentes: Tesis 1: Lida Yasbel Pinzón Arcila y Johan Darley Prada Quevedo
 Tesis 2 Yenny Jeannette Robles Rodríguez
 Tesis 3 Carolina Ávila Cueva y Diana Mora Latorre
 Tesis 4 Silvia Juliana Rojas Contreras

El análisis realizado a estas tesis, es un estudio previo a toda planificación que radica en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera, que se pueda proponer su metodología y cuyos resultados sean previsibles.

7.2 TOMA DE DATOS MEDIANTE ENCUESTAS Y SU ANÁLISIS PARA ESTIMAR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA

Se realiza la toma de datos de las actividades desarrolladas por la Alcaldía de Florián. Para ello se cuenta con la participación y colaboración de altos funcionarios y con el personal implicado en cada una de las áreas estudiadas.

Con el fin de medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación se realizó la encuesta a los servidores públicos de la Alcaldía del municipio de Florián- Santander, para lo cual se tomó como muestra a 12 empleados de dicha entidad, estos funcionarios fueron seleccionados aleatoriamente de las diferentes dependencias.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación mediante la aplicación de una encuesta, ésta arrojó los siguientes resultados:

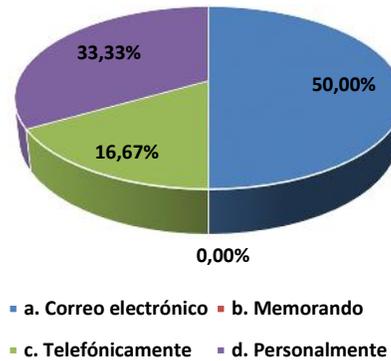
En la Tabla 1 y en la Figura 2 se observa que dentro de la Administración Municipal el 50 % de los funcionarios encuestados la mayor forma de comunicación es vía correo electrónico lo cual manifiesta que por veracidad de las acciones realizada, y como mejor constancia de las cosas se toma la determinación de manejar correo electrónico institucional., para el resto de encuestados muestra que a la vez dentro de la Alcaldía Municipal los administradores utilizan elementos informales para una mejor comunicación.

Tabla 1 Pregunta 1: ¿Entre los siguientes medios, la Administración Municipal, qué medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

Respuesta	Frecuencia	%
a. Correo electrónico	6	50,00%
b. Memorando	0	0,00%
c. Telefónicamente	2	16,67%
d. Personalmente	4	33,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Encuesta tabulada

Figura 2 ¿Entre los siguientes medios, la Administración Municipal, qué medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?



Fuente: Tabla 1

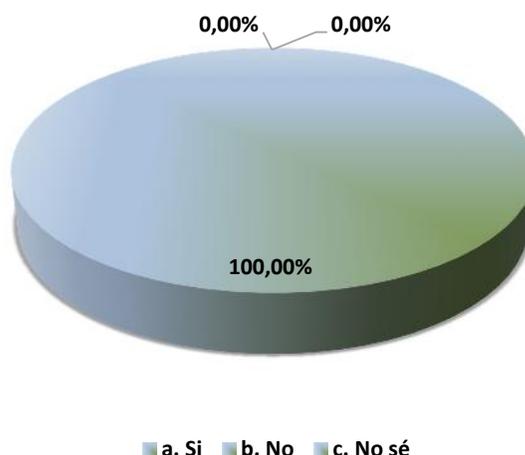
La Tabla 2 y la Figura 3 indican que el 100% de los funcionarios encuestados está de acuerdo en que los servidores públicos son la mejor acogida en la estrategia de comunicación, ya que se relacionan en primera mano con la población Florianense, dando respuestas a sus solicitudes e inquietudes presentadas ante la Administración.

Tabla 2 Pregunta 2: ¿Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

	Respuesta	Frecuencia	%
a.	Si	12	100,00%
b.	No	0	0,00%
c.	No sé	0	0,00%
Total		12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 3 ¿Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?



Fuente: Tabla 2

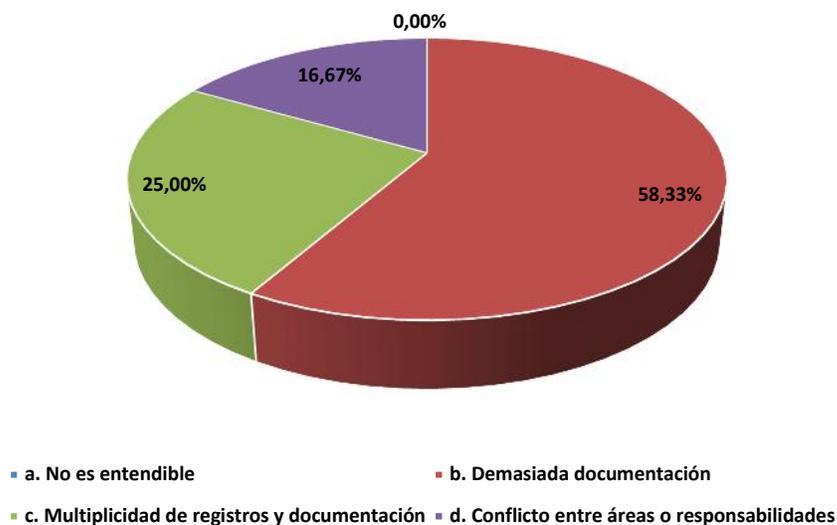
En la Tabla 3 y en la Figura 4 se observa que la Alcaldía Municipal de Florián Santander actualmente cuenta con la certificación en el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Al respecto el 58,33% de los servidores públicos manifiestan que no les llama la atención que exista demasiada documentación en cuanto al tema; en cuanto a la multiplicidad de registros el 25% de los funcionarios no les llama la atención ya que se cuenta con un listado maestro de documento pero existe multiplicidad de registros.

Tabla 3 Pregunta 3: ¿Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión?

Respuesta	Frecuencia	%
a. No es entendible	0	0,00%
b. Demasiada documentación	7	58,33%
c. Multiplicidad de registros y documentación	3	25,00%
d. Conflicto entre áreas o responsabilidades	2	16,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 4 ¿Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión?



Fuente: Tabla 3

Según se observa en la Tabla 4 y Figura 5, actualmente dentro de la Administración se requiere mejorar la comunicación pues el 41,67 % de los encuestados manifiesta que pese a diferentes problemas tanto personales como laborales que se presentan a diario, existe un regular comunicación y por ello los diferentes contratiempos.

Tabla 4 Pregunta 4: ¿Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la Alcaldía?

Respuesta	Frecuencia	%
a. Comunicación	5	41,67%
b. Procedimientos relacionados con su trabajo	2	16,67%
c. Sitio de trabajo	1	8,33%
d. Ambiente laboral	4	33,33%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 5 ¿Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la Alcaldía?



Fuente: Tabla 4

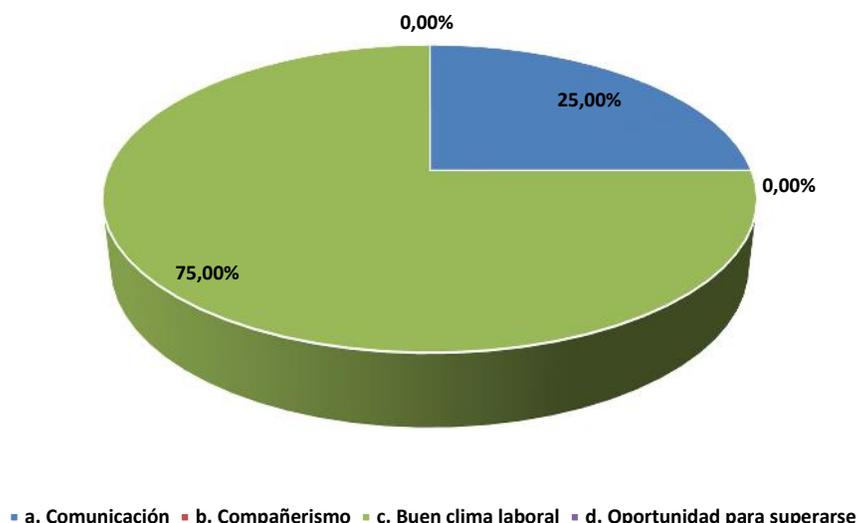
Teniendo en cuenta la relación de la pregunta 5, según lo indican la Tabla 5 la Figura 6 sobre qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la Alcaldía, el 75% opina que el ambiente laboral y el 25 % dice que la comunicación son los aspectos que se consideran indispensables, a la vez manifiestan, que se han presentado bastantes inconvenientes laborales entre los mismos servidores públicos, para ello varios funcionarios expresan la importancia de realizar talleres de ambiente laboral y clima organizacional.

Tabla 5 Pregunta 5: ¿Qué aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración?

Respuesta	Frecuencia	%
a. Comunicación	3	25,00%
b. Compañerismo	0	0,00%
c. Buen clima laboral	9	75,00%
d. Oportunidad para superarse	0	0,00%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 6 ¿Qué aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración?



Fuente: Tabla 5

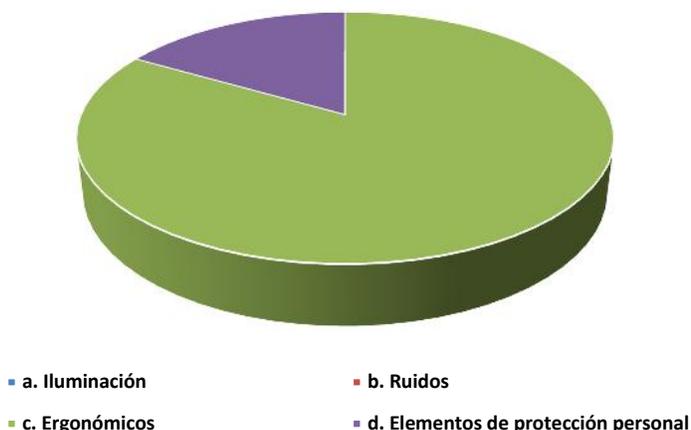
Debido a que la entidad encuestada es más de área administrativa, se evidencia que los factores de riesgo para mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo son ergonómicos, ya que actualmente la planta física de la Alcaldía cuenta con buenas condiciones, según lo expresa el 83,33 % de los empleados y el 16,67 % manifiesta que elementos de protección personal ya que estas personas entrevistadas son del área de archivo y obras, como se muestra en la Tabla 6 y Figura 7.

Tabla 6 Pregunta 6: ¿Qué factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y salud en su puesto de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
a. Iluminación	0	0,00%
b. Ruidos	0	0,00%
c. Ergonómicos	10	83,33%
d. Elementos de protección personal	2	16,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 7 ¿Qué factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y salud en su puesto de trabajo?



Fuente: Tabla 6

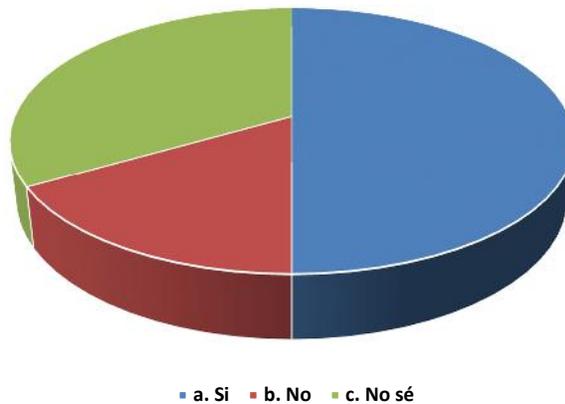
En la Tabla 7 y Figura 8 se evidencia que falta claridad a la hora de tener identificado un punto de encuentro en caso de emergencia, debido a que el 50% dice conocerlo mientras el otro 50% manifiesta que no sabe o dice que no está identificado.

Tabla 7 Pregunta 7: ¿Está identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

	Respuesta	Frecuencia	%
a.	Si	6	50,00%
b.	No	2	16,67%
c.	No sé	4	33,33%
Total		12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 8 ¿Está identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?



Fuente: Tabla 7

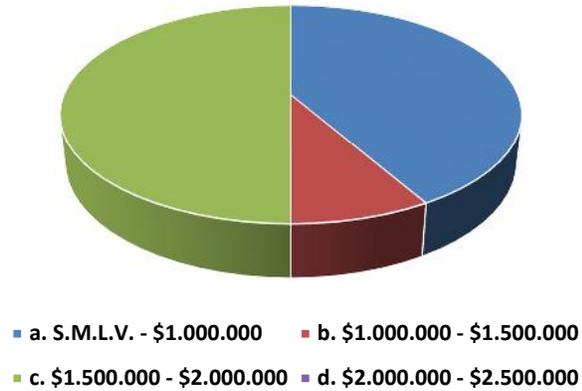
Como se mencionó anteriormente, las encuestas fueron realizadas a varias personas de la Administración Municipal, por ello se evidencia la variabilidad de salarios que se tienen en la Administración, según lo indicado en la Tabla 8 y Figura 9).

Tabla 8 Pregunta 8: ¿Su salario se encuentra entre:

Respuesta	Frecuencia	%
a. S.M.L.V. - \$1.000.000	5	41,67%
b. \$1.000.000 - \$1.500.000	1	8,33%
c. \$1.500.000 - \$2.000.000	6	50,00%
d. \$2.000.000 - \$2.500.000	0	0,00%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 9 ¿Su salario se encuentra entre?:



Fuente: Tabla 8

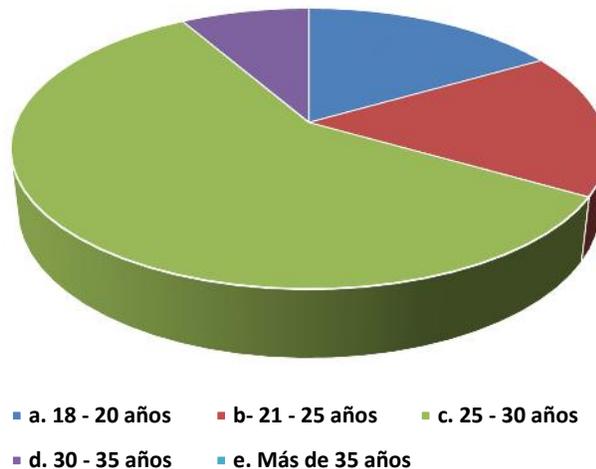
Como se observa en la Tabla 9 y Figura 10 donde el 58,33% de los empleados está en el rango de 25-30 años, en los rangos de 18-20 años y 21-25 años el 16,67%, en el rango de 30-35 años el 8,33% y en rangos superiores no hay personal empleado. Es de resaltar que la Administración Municipal cuenta con personal muy joven dentro de la Institución

Tabla 9 Pregunta 9: Su edad está entre:

Respuesta	Frecuencia	%
a. 18 - 20 años	2	16,67%
b- 21 - 25 años	2	16,67%
c. 25 - 30 años	7	58,33%
d. 30 - 35 años	1	8,33%
e. Más de 35 años	0	0,00%
Total	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 10 Su edad está entre:



Fuente: Tabla 9

Las encuestas realizadas se encuentran en el Anexo B.

7.2.1 Resultados del análisis de las metodologías de implementación y del análisis de las encuestas. Para facilitar la implementación de la metodología seleccionada para la Alcaldía, según la tesis elegida y los resultados de la encuesta, buscando también incrementar el nivel de interés y atención de los servidores públicos de la Alcaldía en el sistema integral de gestión, la estrategia de comunicación debe considerar las fases siguientes:

1. Campaña expectativa.
2. Estrategia de comunicación para la planificación del SIG.
3. Estrategia de comunicación para la implementación y puesta en marcha del SIG.
4. Estrategia de comunicación de la auditoría del SIG.
5. Estrategia de comunicación mejora continua del SIG.

8. GUÍA METODOLÓGICA PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA ALCALDÍA DE FLORIÁN

8.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA ALCALDÍA DE FLORIÁN

El trabajo recomienda el listado de políticas específicas de dirección que la Alcaldía del Municipio de Florián puede adoptar, con sus respectivas políticas operativas, lineamientos de política y orientaciones operativas que serán desarrolladas en su camino de implementación del Sistema de Gestión Integrado propuesto:

Fases de la estrategia de comunicación para la divulgación del SIG:

1. Campaña expectativa.
2. Estrategia de comunicación para la planificación del SIG.
3. Estrategia de comunicación para la implementación y puesta en marcha del SIG.
4. Estrategia de comunicación de la auditoría del SIG.
5. Estrategia de comunicación mejora continua del SIG.

8.1.1 Campaña expectativa

- Objetivo: Generar curiosidad y en base a eso generar una necesidad.
- Medio de comunicación: página institucional, correo electrónico, volanteo y cartelera institucional.
- Tiempo: 10 días



- **Día 1: Inicio de la campaña de expectativa**
- **Medio de comunicación: página institucional, correo electrónico y cartelera institucional.**



- **Día 5, desde el inicio de la campaña de expectativa**
- **Medio de comunicación: página institucional, volanteo y correo institucional**



- **Día 9, desde el inicio de la campaña de expectativa**
- **Medio de comunicación: Cartelera institucional, página institucional y correo institucional**

8.1.2 Estrategia de comunicación para la planificación del SIG

- **Público objetivo:** Servidores públicos de la Alcaldía de Florián- Santander
- **Objetivo:**
 - Desarrollar una imagen positiva y una identidad propia.
 - Integrar al servidor público en el proyecto de la Alcaldía como agente transmisor del mensaje.
 - **Tiempo:**
 - 10 días

Ya llego... el de ambiental



- **Día 11, inicio estrategia de comunicación para la planificación de la implementación del SIG**
- **Medio de comunicación: Cartelera institucional, página institucional y correo institucional**

Ya llego... el de seguridad



- **Día 16, Desde inicio estrategia de comunicación para la planificación de la implementación del SIG**
- **Medio de comunicación: Cartelera institucional, página institucional y correo institucional**

Ya llego... el de calidad



- **Día 20, Desde inicio estrategia de comunicación para la planificación de la implementación del SIG**
- **Medio de comunicación: Cartelera institucional, página institucional y correo institucional**

8.1.3 Estrategia de comunicación para la implementación y puesta en marcha del SIG.

➤ **Público objetivo:** Servidores públicos de la Alcaldía de Florián- Santander

➤ **Tiempo:** N días

Nota: La política integrada, misión y visión de la Alcaldía debe ser gráfica y debe ser divulgada en un lugar como: comedor, lavamanos, inodoro, cerca de teléfonos y en lugares visibles.

➤ **Medio de comunicación:** Página institucional, email y cartelera institucional

➤ **Rompetráfico “No se haga el loco”**

➤ Empezará a mostrarse desde el día 21 en un lugar visible y transitado.



Vive sencillamente para que otros, Sencillamente, puedan vivir.

Cada 13 días después del día 20 durante 1 Año



Ahorro del agua (stickers)

Cada 13 días después del día 21 durante 1 Año



Yo quiero, cuidado y respeto mi lugar de trabajo.

Cada 13 días después del día 22 durante 1 Año



Maneje los tiempos

Cada 13 días después del día 23 durante 1 Año



¿Dónde está el punto de encuentro? Apunta al punto

Cada 13 días después del día 24 durante 1 Año



A tiempo con sus documentos

Cada 13 días después del día 25 durante 1 Año



La igualdad nos hace avanzar

Cada 13 días después del día 26 durante 1 Año



Ahorro energía (stickers)

Cada 13 días después del día 27 durante 1 Año



Bienestar Físico (Lugar de trabajo, impreso)

Cada 13 días después del día 28 durante 1 Año



The image shows a digital interface for an 'Activa Break' timer. The window title is 'Pausa Activa'. It features three control buttons: play, pause, and refresh. The current time is 10:00:00 a.m., with labels for HORA, MIN, and SEG. The next break is scheduled for 4:00:00 p.m., labeled 'Próxima Pausa'. Below the timer is a red banner with the text 'Es el momento de hacer una pausa activa' and a cartoon character holding a clipboard. A sign below the character reads 'NO SE HAGA EL LOCO'.

Reciclar (stickers)

Cada 13 días después del día 29 durante 1 Año



Buzón de sugerencias



El buen trato

Cada 13 días después del día 30 durante 1 Año



Reporte de accidente e incidentes de la Alcaldía

Cada 13 días después del día 31 durante 1 Año



Comprometidos QHSE

Cada 13 días después del día 32 durante 1 Año



8.1.4 Estrategia de comunicación de la auditoria del SIG.: Se enviará un email semestral a todos los servidores públicos con el fin de informar la realización de la auditoria “Todo marcha bien”



8.1.5 Estrategia de comunicación mejora continua del SIG.

Se enviará un email semestral luego de realizarse la auditoria a todos los servidores públicos con el fin de informar y motivar el mejoramiento continuo del SIG.



8.2 PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN FRENTE A LA METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN ELEGIDA

METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION	TIEMPO DE EJECUCION ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN				
	0 - 9 DIAS	10 - 19 DIA	20 -n.... DIA	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE
Campaña expectativa					
Estrategia de comunicación para la planificación del SIG.					
Estrategia de comunicación para la implementación y puesta en marcha del SIG.					
Estrategia de comunicación de la auditoría del SIG.					
Estrategia de comunicación mejora continua del SIG.					

8.3. GRUPOS DE INTERÉS DEL PLAN DE COMUNICACION

Los grupos de interés son aquellas poblaciones o públicos hacia los cuales se orienta la intervención comunicativa. Su identificación debe hacerse estableciendo su cercanía o distancia con la Alcaldía de Florián, la capacidad que tenga cada uno de ellos, a su vez, de incidir en los demás. La identificación de los grupos de interés es resultado del análisis de los públicos sobre los cuales se espera que tengan efecto las hipótesis de cambio contenidas en la ruta crítica temática.

Los siguientes son los públicos hacia los cuales se orientan la acción comunicativa del presente Plan, cada uno de ellos con su correspondiente descripción que especifica su nivel de importancia y sus principales características.

DIRECTIVOS. Los directivos de la Alcaldía de Florián son los servidores públicos encargados del direccionamiento general de la formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos, para el cabal cumplimiento de su objetivo misional.

PROFESIONALES. Los profesionales de la Alcaldía de Florián, son los servidores públicos que ejecutan sus actividades y tareas aplicando los conocimientos propios de su disciplina profesional

TÉCNICO. Los técnicos en la Alcaldía de Florián apoyan a la entidad en el desarrollo de sus procesos y procedimientos en labores técnicas y misionales.

ASISTENCIAL. El nivel asistencial de la Alcaldía de Florián, lo constituyen los servidores públicos que ejecutan actividades de apoyo y complementarias de las tareas o labores del predomnio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Los medios de comunicación sirven de apoyo a la Alcaldía en la difusión de la información, sobre sus actuaciones y los resultados de su gestión institucional.

VEEDURÍAS CIUDADANAS. Las Veedurías Ciudadanas, por ejercer mecanismos de participación establecidos en la ley y ejercer el control social y/o vigilancia en la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público en aquellos ámbitos en los que se empleen recursos del Estado, son fuente de información y apoyo a la entidad.

ORGANIZACIONES SOCIALES. Las Organizaciones Sociales ejercen una forma de vigilancia y control de la sociedad civil y la comunidad sobre los recursos de origen público cuya inversión debe realizarse con arreglo a la Constitución y las leyes, en este sentido.

COMUNIDAD. La comunidad, como cliente de la prestación de nuestro servicio público, es quien recibe los beneficios, por tanto asiste el deber de la rendición de cuentas institucional y la atención oportuna a sus peticiones, quejas y reclamos presentados.

ENTIDADES PÚBLICAS. La relación de la Alcaldía de Florián con las entidades públicas se caracteriza por la interacción la prestación eficiente del servicio público y el esencial cumplimiento de los fines del Estado.

AREA DE COMUNICACIÓN. El hecho de asumir la comunicación como un proceso de carácter estratégico supone la redefinición de las funciones de la Secretaría General como área responsable. De esta manera, para que sea posible la ejecución de este Plan, además de las que se relacionan con el manejo de medios y prensa, la Secretaría General con el apoyo del Comité de Comunicación, cumplirá las siguientes funciones:

- Planear la comunicación.
- Orientar a las áreas para la correcta aplicación de las políticas y de los procesos y subprocesos.
- Gestionar recursos y sinergias institucionales e interinstitucionales para garantizar la ejecución del plan de medios y de acciones comunicativas.
- Asesorar a las áreas que lo requieran para que sus estrategias particulares de comunicación correspondan con los parámetros y directrices del presente Plan.
- Monitorear y hacer seguimiento y evaluación a las acciones comunicativas emprendidas desde las áreas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La estrategia de comunicación propuesta para la Alcaldía de Florián- Santander permite que las Secretarías, dependencias y demás oficinas se apoyen en un sistema de gestión integral que a su vez genere valor agregado y que el servidor público se concientice de la importancia del sistema integrado de gestión en la alcaldía municipal.

Se realizó un análisis exhaustivo a las cuatro tesis propuestas y se llevaron a cabo encuestas a los funcionarios para conocer el público objetivo con el fin de determinar cómo se haría la campaña de comunicación, lo cual permitió estructurar la estrategia de comunicación al compás de la implementación del sistema integrado de gestión.

- Se recomienda cada año actualizar la estrategia de comunicación
- Hacer énfasis en la sincronización de la estrategia de comunicación con el calendario propuesto para la implementación, con el fin de obtener el máximo provecho de la campaña de comunicación.
- Se sugiere que se tenga en cuenta las etapas propuestas en esta guía.
- Se le recomienda a la Alcaldía de Florián - Santander que esté alerta a la actualización de los modelos de gestión.
- En el momento en que se cumple un año con la estrategia de comunicación del sistema integrado de gestión, es recomendable crear una nueva estrategia de comunicación basándose en los criterios a mejorar y reforzar.

BIBLIOGRAFIA

ALCALDÍA DE FLORIÁN, SANTANDER. Manual de calidad. Versión 4. 2014.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELÉN, NARIÑO. Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación. Disponible en: http://belen-narino.gov.co/apc-aa-files/35383462396334393138653130663038/DOCUMENTO_POL_TICA_Y ESTRATEGIA_DE_COMUNICACION.pdf

AUDIENCIA (MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Audiencia_\(medios_de_comunicacion\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Audiencia_(medios_de_comunicacion))

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN [en línea]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos53/sistemas-integrados/sistemas-integrados2.shtml>

CÓMO CREAR UNA ESTRATEGIA [en línea]. Disponible en internet: <http://lawebdesignos.com/como-crear-una-estrategia-de-contenidos-eficaz/>

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN. Disponible en: <http://es.slideshare.net/ale2013/estrategias-de-comunicacion-5531963>

GARCÍA, Siolimar. Modelos y Sistemas de Gestión, Modelos y Sistemas de Medición, Comunidades del Conocimiento. Disponible en: <http://es.slideshare.net/SiolimarGarcia/gestion-del-conocimiento-quinta-actividad>

GUÍA PARA PLANIFICAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA EMPRESA INVERSIONES GETRO LTDA. Disponible en: http://www.umng.edu.co/documents/10162/1299317/ART_23.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN – Wikipedia. [en línea]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n

PINZON ARCILA, Lida Yasbel y PRADA QUEVEDO, Johan Darley. Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad & Salud Ocupacional bajo las normas NTC- ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la Alcaldía de Bucaramanga, Secretaría de Infraestructura Alumbrado Público. Tesis de Grado. Universidad Industrial de Santander, Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Bucaramanga, 2011. [Consulta Abril 18 de 2015] Disponible en: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5314/2/137815.pdf>

QUÉ ES LA COMUNICACIÓN AFECTIVA. Disponible en: <http://quees.la/comunicacion-afectiva/>

ROBLES RODRÍGUEZ, Yenny Jeannette. Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad en las empresas del sector público. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Dirección de Posgrados, Especialización en Finanzas y Administración Pública, Bogotá, D.C., 2013. [Consulta abril 18 de 2015]. Disponible en:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11470/1/Trabajo%20de%20Grado.pdf>

ROJAS CONTRERAS, SILVIA JULIANA. Mejora e implementación del sistema Integrado de Gestión HSE bajo los lineamientos de las ntc iso 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, en el Instituto Colombiano del Petróleo, Piedecuesta, Santander. Práctica Empresarial. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela Administración e Ingenierías, Facultad de Ingeniería Industrial Bucaramanga, 2011. [Consulta abril 18 de 2015]. Disponible en:
http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1703/1/digital_21193.pdf

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO. Disponible en:
<https://prezi.com/dubgzxbcp3tl/la-segmentacion-de-mercado-es-el-proceso-como-su-propio-nom/>

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ANTECEDENTES HISTÓRICO [en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/los-sistemas-integrados-de-gestion.htm>

SISTEMA DE GESTIÓN. [en línea]. Disponible en internet:
<http://www.implementacionsig.com/index.php/28-que-es-un-sistema-de-gestion>

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN [en línea]. Disponible en internet:
<http://cdcc.cl/diplomado-auditoria-interna/>

Consulta páginas web:

<http://es.calameo.com/books/003664381d88e53a28581>

<http://www.imprasc.com/imprablogs/2013/4/que-es-calidad>

<http://www.aluscreativos.com.ar/piezas-graficas/>

<http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/>

<http://www.emedia.es/producto/creativa/campanas-expectativa/83>

http://www.florian-santander.gov.co/informacion_general.shtml

http://www.qmi.com/registration/iso9001/9001Brochure_sp.pdf

Anexo A. Reseña histórica del Municipio de Florián

El Municipio lleva el nombre de Florián en homenaje a la primera familia colonizadora de la región, representada en las personas como don Ezequiel Florián y su primogénita doña Romelia Florián Muñoz de Téllez, quienes procedían de Jesús María y se constituyeron en los primeros propietarios de la inmensa zona. Los primitivos pobladores de la región que se remonta a la época precolombina, fueron los indios Muisca de la familia Chibcha, quienes fueron posteriormente desplazados por los indios Muzos. Dentro de los Muzos se hallaban emparentados los indios Tisquizoque, bajo el mando del cacique del mismo nombre quienes fueron conquistados por Martín Galeano y sus capitanes (1.539). Hacia 1910 existía la primera escuela localizada en el sitio el "Manzano", entre 1915 y 1918 se fundó el actual caserío con el nombre de **PUERTO DE FLORIAN**, en honor a **ROMELIA FLORIAN** y su padre, posterior se seguiría llamando únicamente **FLORIAN**.

Política y administrativamente el Municipio está conformado por su cabecera municipal, el corregimiento de la venta, el centro poblado de San Antonio, el caserío de Otro Mundo y sus 34 veredas. El comportamiento histórico poblacional del Municipio de Florián es relativamente reciente ya que territorialmente pertenecía al Municipio de Jesús María como inspección Departamental en el año de 1944 y por ordenanza de julio de 1974 se creó como entidad municipal y definitivamente fue creado como Municipio el 14 de agosto de 1975 mediante decreto 2355.

Geografía:

Descripción Física:

El Municipio de Florián se encuentra localizado al sur del Departamento de Santander, a una distancia de 300 kilómetros de la Capital del Departamento. El Municipio tiene un área de 191 Km² comprendida dentro del sistema perteneciente a la cordillera oriental y dentro de los subsistemas iniciales de la cordillera de los YARIGUIES, al este y al norte de la antigua cordillera del Río Minero. Se encuentra ubicado a 1.800 m sobre el nivel de mar. Además, presenta una cadena de montañas y elevaciones dentro de las cuales se destaca el Cerro de Furatena, el Cerro de los Venados y el Cerro Temblador, con alturas que promedian entre los 1300 m.s.n.m. El centro hidrográfico está conformado por corrientes de mayor caudal, son más permanentes y de prolongado recorrido, en gran mayoría forman angostos y profundos valles y todas ellas se reúnen en un solo caudal que va a desembocar en el Río Minero. Confluyen a este centro las siguientes corrientes: Quebrada Boba que sirve de drenaje de numerosas cañadas y antes de desembocar en la quebrada grande recibe las aguas de la quebrada de la Vueltiada. La quebrada grande constituye una arteria de confluencia de varios manantiales, en

su parte alta recibe la fluencia de la quebrada el caracol, en su parte baja recibe la quebrada Boba. El Río Bamba nace en la Cuchilla del Zarzal y sirve de límite de Florián y del Departamento Boyacá en todo su curso, al reunirse con la quebrada grande y Agua Fría forman la quebrada el agua que desemboca en el río Minero. El río Minero nace en el departamento de Boyacá y sirve de límite entre éste y el Municipio de Florián solo en un trayecto de 3 Km. En la parte alta nace la quebrada de la venta, jurisdicción del Municipio de Albania y recibe los afluentes de la Colorada, Chacones, Agua Fría, la Cuntarí, Agua Blanca (esta quebrada suministra en su gran mayoría el Acueducto del Municipio). La quebrada Agua Fría recibe la quebrada del Corazón, fuente de abastecimiento del acueducto de La Venta, Santa Lucía y es límite entre Florián y Jesús María. Continuando su recorrido y en la parte baja recibe los afluentes de la quebrada Carrascozal y derivados; en su terminación se une al río Ibacapí y este a la vez al río Minero. Es importante resaltar que en el Municipio de Florián, existe una alta capacidad hídrica, originada principalmente por la presencia de áreas de bosque natural y secundario y debido a sus características forestales y fisiográficas dan origen a muchas quebradas o cuerpos de agua. Sin embargo la intervención antrópica a estas formaciones vegetales y a los causes de dichas quebradas han diezmado de manera significativa su capacidad hídrica. Encontramos que su formación hidrográfica, esta compuesta por cuencas, subcuencas, microcuencas y consumideros; (Cuenca del Río Minero - Subcuenca del Río Minero - Microcuenca Quebrada la Quitas - Microcuenca Quebrada la Guas - Subcuenca del Río Ibacapi o Piedras - Microcuenca de la Quebrada la Venta, Canutillos - Subcuenca del Río Cuchinero - Microcuenca de la Quebrada el Chiflón).

Límites del municipio: Por el Norte Municipio de La Belleza. Oriente los Municipios de Jesús María y Albania. Sur con los Municipios de Albania, Pauna y Tunungûa y por el Occidente con los Municipio de Pauna y Otanche Departamento de Boyacá.

Extensión total: 191 Km²

Extensión área urbana: 16.5 Km²

Extensión área rural: 174.5 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1.700

Temperatura media: 18° C

Distancia de referencia: 300 Km de Bucaramanga

Ecología:

El centro hidrográfico esta conformado por corrientes de mayor caudal, son más permanentes y de prolongado recorrido, en gran mayoría forman angostos y profundos valles y todas ellas se reúnen en un solo caudal que va a desembocar en el Río Minero. Confluyen a este centro las siguientes corrientes: Quebrada Boba que sirve de drenaje de numerosas cañadas y antes de desembocar en la quebrada grande recibe las aguas de la quebrada de la Vueltiada. La quebrada grande constituye una arteria de confluencia de varios manantiales, en su parte alta recibe la fluencia de la quebrada el caracol, en su parte baja recibe la quebrada Boba. El

Río Bamba nace en la Cuchilla del Zarzal y sirve de límite de Florián y del Departamento Boyacá en todo su curso, al reunirse con la quebrada grande y agua Fría forman la quebrada el agua que desemboca en el río Minero. El río Minero nace en el departamento de Boyacá y sirve de límite entre este y el Municipio de Florián solo en un trayecto de 3 Km. En la parte alta nace la quebrada de la venta, jurisdicción del Municipio de Albania y recibe los afluentes de la Colorada, Chacones, Agua Fría, la Cuntarí, Agua Blanca (esta quebrada suministra en su gran mayoría el Acueducto del Municipio). La quebrada Aguafría recibe la quebrada del Corazón, fuente de abastecimiento del acueducto de La Venta, Santa Lucía y es límite entre Florián y Jesús María. Continuando su recorrido y en la parte baja recibe los afluentes de la quebrada Carrascozal y derivados; en su terminación se une al río Ibacapí y este a la vez al río Minero. Es importante resaltar que en el Municipio de Florián, existe una alta capacidad hídrica, originada principalmente por la presencia de áreas de bosque natural y secundario y debido a sus características forestales y fisiográficas dan origen a muchas quebradas o cuerpos de agua. Sin embargo la intervención antrópica a estas formaciones vegetales y a los causes de dichas quebradas han diezmado de manera significativa su capacidad hídrica. Encontramos que su formación hidrográfica, esta compuesta por cuencas, subcuencas, microcuencas y consumideros; (Cuenca del Río Minero - Subcuenca del Río Minero - Microcuenca Quebrada la Quitas - Microcuenca Quebrada la Guas - Subcuenca del Río Ibacapi o Piedras - Microcuenca de la Quebrada la Venta, Canutillos - Subcuenca del Río Cuchinero - Microcuenca de la Quebrada el Chiflón).

Economía:

La base de la economía son las actividades agrícolas en los cultivos de café, caña panelera, cacao, plátano, yuca, maíz, lulo tecnificado, cítricos, guayaba tradicional, tomate de árbol, etc. Las actividades pecuarias se destacan principalmente las explotaciones extensivas tradicionales del ganado vacuno tipo doble propósito, con altos mestizajes y cruces con ganado tipo europeo, especialmente normante y Holstein, en búsqueda de mejorar las características lecheras de ganados criollos. La transformación de la leche en queso y sus derivados, se desarrolla principalmente en el corregimiento de la venta, en donde su producción es comercializada especialmente hacia los mercados de Chiquinquirá y Bogotá.

Vías de comunicación:

Terrestres:

El acceso al Municipio de Florián y a su cabecera municipal, se realiza principalmente a través de la vía que se originan sobre la Vía Troncal Central Nacional, partiendo desde los municipios de Jesús María, Albania, Sucre, Florián y La Belleza. La vía Jesús María - La Venta - Florián parte del casco urbano del municipio de Jesús María y su trazado tiene una longitud de 18. 00 Kilómetros en jurisdicción de Jesús María recorriendo las veredas Arciniegas, Bravo Páez, Cristales, Laderas, el extremo norte de Cabrera Alta y Agua Fría, en Florián recorre

las veredas Encenillo, Venta de Coles, Santa Rosa, Santa Lucia, Platanillo, Opón y Zarzal hacia la cabecera municipal en una longitud de 15 Km, pasando por el Corregimiento de la Venta. De otra parte Florián cuenta con otras vías de acceso, que lo integran a otros municipios , así: *La vía la Venta - Albania - Saboya: comunica a Florián desde el corregimiento de la Venta al Diamante y desde allí en dirección sur a la Cabecera municipal de Albania, o a municipios de Boyacá por la ruta Mata de Plátano - Guacos - Saboya y Chiquinquirá, *La Vía Florián La Belleza, permite el desarrollo de las actividades comerciales con el municipio vecino de La Belleza, *La Vía Florián Pauna, comunica a la cabecera municipal con el municipio de Pauna del Departamento de Boyacá. El servicio de transporte público de pasajeros y encomiendas, permite la comunicación de Florián con los municipios de la subregión, y la ciudad de Bogotá a través del servicio intermunicipal que prestan las empresas de Contraricaurte y Reina. *Barbosa - Puente Nacional - Jesús María - Florián. Bogotá - Chiquinquirá - Saboyá - Florián. La Belleza – Florián.¹⁰

¹⁰ http://www.florian-santander.gov.co/informacion_general.shtml

Anexo B. ENCUESTAS TABULADAS



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO
Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 2 Mes 2 Año 15

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

a) Correo electrónico
b) Memorando
c) Telefónicamente
d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

a) Si
b) No
c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

a) No es entendible
b) Demasiada documentación
c) Multiplicidad de registros y documentación
d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

a) Comunicación
b) Procedimientos relacionados con su trabajo
c) Sitio de trabajo
d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

a) Comunicación
b) Compañerismo
c) Buen clima laboral
d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

a) Iluminación
b) Ruidos
c) Ergonómico.
d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

a) Si
b) No
c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

a) Smv - \$1.000.000
b) \$1.000.000 - \$1.500.000
c) \$1.500.000 - \$2.000.000
d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

a) 18-20 años
b) 21-25 años
c) 25-30 años
d) 30-35 años
e) Más de 35 años

NOMBRES Liana P.

TELEFONO 311 280 0798

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAYTO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

a) Correo electrónico

b) Memorando

c) Telefónicamente

d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

a) Si

b) No

c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

a) No es entendible

b) Demasiada documentación

c) Multiplicidad de registros y documentación

d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

a) Comunicación

b) Procedimientos relacionados con su trabajo

c) Sitio de trabajo

d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

a) Comunicación

b) Compañerismo

c) Buen clima laboral

d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

a) Iluminación

b) Ruidos

c) Ergonómico.

d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

a) Si

b) No

c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

a) Simv - \$1.000.000

b) \$1.000.000 - \$1.500.000

c) \$1.500.000 - \$2.000.000

d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

a) 18-20 años

b) 21-25 años

c) 25-30 años

d) 30-35 años

e) Más de 35 años

NOMBRES JENNY JUDITH CASTECCANOS ARIZA

TELEFONO 3133393736

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes FEB Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Smv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Yasbleidy Forero Castillo

TELEFONO 314490664

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAYTO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD

PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Simv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Edilson Rene Sandoval firo

TELEFONO 3112459284

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

a) Correo electrónico
 b) Memorando
 c) Telefónicamente
 d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

a) Sí
 b) No
 c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

a) No es entendible
 b) Demasiada documentación
 c) Multiplicidad de registros y documentación
 d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

a) Comunicación
 b) Procedimientos relacionados con su trabajo
 c) Sitio de trabajo
 d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

a) Comunicación
 b) Compañerismo
 c) Buen clima laboral
 d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

a) Iluminación
 b) Ruidos
 c) Ergonómico.
 d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

a) Sí
 b) No
 c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

a) Simv - \$1.000.000
 b) \$1.000.000 - \$1.500.000
 c) \$1.500.000 - \$2.000.000
 d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

a) 18-20 años
 b) 21-25 años
 c) 25-30 años
 d) 30-35 años
 e) Más de 35 años

NOMBRES Yasenia Burgos González

TELEFONO 310 843 9143

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M

DEPENDENCIA Secretaría Planeación

NIVEL DE ESCOLARIDAD

PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
b) Memorando
c) Telefónicamente
d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
b) No
c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
b) Demasiada documentación
c) Multiplicidad de registros y documentación
d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
b) Procedimientos relacionados con su trabajo
c) Sitio de trabajo
d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
b) Compañerismo
c) Buen clima laboral
d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
b) Ruidos
c) Ergonómico.
d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
b) No
c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Simv - \$1.000.000
b) \$1.000.000 - \$1.500.000
c) \$1.500.000 - \$2.000.000
d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
b) 21-25 años
c) 25-30 años
d) 30-35 años
e) Más de 35 años

NOMBRES Diego Armando González Fino

TELEFONO 320 9692719

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAYTO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 2 Mes 2 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Smv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Fabín Nunez Pantanovic

TELEFONO 3132620085

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAYTO



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Simv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Wilton H Gonzalez

TELEFONO 3118946310

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 15

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Sinv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Andr Tatiana Henao Fandiño

TELEFONO 311 246 6269

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2019

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD

PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

- a) Correo electrónico
- b) Memorando
- c) Telefónicamente
- d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

- a) No es entendible
- b) Demasiada documentación
- c) Multiplicidad de registros y documentación
- d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

- a) Comunicación
- b) Procedimientos relacionados con su trabajo
- c) Sitio de trabajo
- d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

- a) Comunicación
- b) Compañerismo
- c) Buen clima laboral
- d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

- a) Iluminación
- b) Ruidos
- c) Ergonómico.
- d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

- a) Si
- b) No
- c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

- a) Smv - \$1.000.000
- b) \$1.000.000 - \$1.500.000
- c) \$1.500.000 - \$2.000.000
- d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

- a) 18-20 años
- b) 21-25 años
- c) 25-30 años
- d) 30-35 años
- e) Más de 35 años

NOMBRES Jenny Maribely Tellez Sierra

TELEFONO 3209909041

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAYTO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2015

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD
PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

a) Correo electrónico
b) Memorando
c) Telefónicamente
d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

a) Si
b) No
c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

a) No es entendible
b) Demasiada documentación
c) Multiplicidad de registros y documentación
d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

a) Comunicación
b) Procedimientos relacionados con su trabajo
c) Sitio de trabajo
d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

a) Comunicación
b) Compañerismo
c) Buen clima laboral
d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

a) Iluminación
b) Ruidos
c) Ergonómico.
d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

a) Si
b) No
c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

a) \$0 - \$1.000.000
b) \$1.000.000 - \$1.500.000
c) \$1.500.000 - \$2.000.000
d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

a) 18-20 años
b) 21-25 años
c) 25-30 años
d) 30-35 años
e) Más de 35 años

NOMBRES Mary C. Herazo Quintero

TELEFONO 3214820800

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO



República de Colombia
Departamento de Santander
Municipio de Florián.



OBJETIVO

Medir la importancia de los sistemas de gestión a través de una buena comunicación.

RESPECTADO SERVIDOR PÚBLICO SU COLABORACION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.

FECHA: Día 02 Mes 02 Año 2019

GENERO. F M DEPENDENCIA _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD

PROFESIONAL TÉCNICO TECNÓLOGO BACHILLER NINGUNO

1. Entre los siguientes medios, la administración municipal, que medio emplea con mayor frecuencia para comunicarse internamente con los demás funcionarios?

a) Correo electrónico

b) Memorando

c) Telefónicamente

d) Personalmente

2. Los servidores públicos son la mejor recepción para una estrategia de comunicación?

a) Si

b) No

c) No se

3. Qué no le llama la atención del actual sistema de gestión.

a) No es entendible

b) Demasiada documentación

c) Multiplicidad de registros y documentación

d) Conflicto entre áreas o responsables

4. Qué quisiera mejorar en su día a día al interior de la alcaldía?

a) Comunicación

b) Procedimientos relacionados con su trabajo

c) Sitio de trabajo

d) Ambiente laboral

5. Que aspectos considera indispensable que haya dentro de la administración

a) Comunicación

b) Compañerismo

c) Buen clima laboral

d) Oportunidad para superarse.

6. Que factores de riesgo quisiera mejorar frente a la seguridad y la salud en su puesto de trabajo?

a) Iluminación

b) Ruidos

c) Ergonómico.

d) Elementos de protección personal

7. Esta identificado el punto de encuentro en caso de emergencia?

a) Si

b) No

c) No se

8. Su salario se encuentra entre?

a) Simv - \$1.000.000

b) \$1.000.000 - \$1.500.000

c) \$1.500.000 - \$2.000.000

d) \$2.000.000 - \$2.500.000

9. Su edad esta entre?

a) 18-20 años

b) 21-25 años

c) 25-30 años

d) 30-35 años

e) Más de 35 años

NOMBRES Eliana Marieta Diaz R

TELEFONO 322 421 3712

SUGERENCIAS _____



GRACIAS POR SU COLABORACION
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO

ANEXO C. Certificaciones ISO





ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN - SANTANDER

Calle 4 No. 1 A-45 Florián, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

NTCGP 1000:2009

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

Prestación de servicios de apoyo social y asistencia a la comunidad en salud, programas de promoción y prevención y convivencia ciudadana. Asesoría, asistencia y ejecución de proyectos y programas para el desarrollo social, educativo, económico, cultural e institucional. Administración y gestión de ingresos. Contratación de bienes y servicios

Benefit of services of social support and attendance to the community in health, programs of promotion and prevention and citizen coexistence. Consultant's office, attendance and execution of projects and programs for social, educational, economic, cultural and institutional the development. Administration and management of income. Hiring of goods and services

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

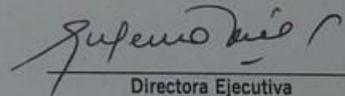
Certificado GP-CER167803
Certificate

Fecha de Aprobación: 2012 01 25
Approval Date:

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Renovación:
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2015 01 24
Expiration Date



Directora Ejecutiva
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ACREDITADO ISO/IEC 17021:2004
#P-00-991

ES-P-00-01-A-013 Versión 01

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

Aprobado 2012 04 02



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
 ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN - SANTANDER

Calle 4 No. 1 A-45 Florián, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
 has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
 This certificate is applicable to the following activities:

Prestación de servicios de apoyo social y asistencia a la comunidad en salud, programas de promoción y prevención y convivencia ciudadana. Asesoría, asistencia y ejecución de proyectos y programas para el desarrollo social, educativo, económico, cultural e institucional. Administración y gestión de ingresos. Contratación de bienes y servicios

Benefit of services of social support and attendance to the community in health, programs of promotion and prevention and citizen coexistence. Consultant's office, attendance and execution of projects and programs for social, educative, economic, cultural and institutional the development. Administration and management of income. Hiring of goods and services

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
 This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER167800
 Certificate

Fecha de Aprobación: 2012 01 25
 Approval Date:

Fecha Última Modificación:
 Last Modification Date

Fecha de Renovación:
 Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2015 01 24
 Expiration Date

Directora Ejecutiva
 Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
 ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ACREDITADO ISO/IEC 17021:2004
 Nº 024-001



Nº 99022690



Deutsche
 Akkreditierungsstelle
 D-24150 771-01 01

ES-P-55-01-A-013 Versión 01
 Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

Aprobado 2007-04-02