



Libertad y Orden

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESESDIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 1 DE 31



GUÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Fecha de Vigencia: 23 de Septiembre de 2011



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0



CÓDIGO: ESDSDIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 2 DE 31



CONTROL DE DOCUMENTOS			
Elaboró: Aida Salazar Tinoco	Cargo: Profesional 1	Fecha: 19 de Septiembre de 2011	Firma:
Reviso Metodológica: Mauricio Villaneda Jiménez	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Fecha: 20 de septiembre de 2011	Firma:
Reviso Técnica : Mauricio Villaneda Jiménez	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Fecha: 21 de Septiembre de 2011	Firma:
Aprobó: Antonio José Serrano Martínez	Cargo: Secretario General	Fecha: SEPT. 22/2011	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución No. 3720 de diciembre 31 de 2009	Documento Nuevo	Aida Isabel Salazar Tinoco
2.0		Cambios en: Objetivo y contenidos dando alcance a las nuevas tecnologías y servicios ofrecidos por el FPS	Aída Isabel Salazar Tinoco

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 3 DE 31

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DEFINICIONES	5
4.	INFORMACION PRIMARIA	6
5.	INFORMACION SECUNDARIA	9
5.1	FUENTES INTERNAS DE INFORMACIÓN	10
6.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	11
7.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	17
7.1	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	18
7.2	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	18
7.3	POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	19
7.4	POLÍTICA DE CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	20
7.5	POLÍTICA DE GOBIERNO EN LÍNEA	20
7.6	POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DE LA PAGINA WEB 21	21
7.7	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD	22
7.8	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	22
7.9	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	23
8.	COMUNICACIÓN INFORMATIVA	23
8.1	POLÍTICAS HACIA LOS PÚBLICOS EXTERNOS	24
9.	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	24
10.	MECANISMOS DE EVALUACIÓN	28
10.1	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:	29
11.	ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	29

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 4 DE 31

1. OBJETIVO

La Guía de Información y Comunicación se constituye en una herramienta de gestión administrativa que establece políticas de comunicación y lineamientos básicos para transmitir información a los usuarios internos y externos de la entidad, así como los medios utilizados para difundir y transmitir dicha información.



La guía describe las directrices que deben tener en cuenta los funcionarios para aplicar los elementos comunicacionales, que le permita ejercer sus funciones de manera eficaz y eficiente.

Las políticas y medios de comunicación plasmados en este documento, buscan entre otros dar a conocer la misión de la entidad, el cumplimiento de los principios de la administración pública y la generación de un ambiente de transparencia e integralidad frente al cliente interno y externo, procurando también facilitar la comunicación bidireccional con los ciudadanos.

2. ALCANCE

El documento define las fuentes y sistemas de información existentes en la entidad para el ejercicio de la comunicación institucional. Así mismo, proporciona las políticas, condiciones, medios y responsables del ejercicio de comunicación interna y externa del FPS, que garanticen la calidad, pertinencia y oportunidad de la información o mensajes que se requieren comunicar a los grupos de interés.

La versión vigente del documento se encuentra publicada en la página de intranet de la entidad, en la ruta: Comprometidos con la calidad \ Documentos del SIG.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 5 DE 31

3. DEFINICIONES


Comunicación Pública: Conjunto de Elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés , facilitando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Comunicación Ascendente: viaja desde los subalternos hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización. El problema que presenta este flujo es que puede ser obstaculizado por servidores que filtran los mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes, en especial la información desfavorable. Sin embargo, la transmisión objetiva de información es esencial para fines de control. La alta dirección necesita conocer específicamente los hechos sobre el desempeño de los procesos y de sus funcionarios.

Comunicación Descendente, fluye desde servidores públicos ubicados en niveles altos hacia otros que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Una desventaja de este flujo de Comunicación es que la información se pierde o se distorsiona al descender por la cadena de mando. La emisión de políticas y procedimientos por parte de la alta dirección no asegura la comunicación; de hecho, muchas de las órdenes no se comprenden y ni siquiera se leen. Por consiguiente, es fundamental contar con un sistema de retroalimentación para determinar si la información se percibió tal como era la intención del emisor.

Comunicación Cruzada, se usa para acelerar la circulación de la información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales. Incluye el flujo horizontal de información entre funcionarios de niveles organizacionales iguales o similares, y el flujo diagonal entre funcionarios de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí.

Comunicación Organizacional: Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 6 DE 31

Comunicación Informativa: Elemento de Control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

Medios de comunicación: Elemento de Control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.



4. INFORMACION PRIMARIA.

Está conformada por el conjunto de datos provenientes de fuentes externas con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la entidad, pero que afectan su desempeño.

La Información Primaria proviene de fuentes externas y se procesa dentro de la entidad, circunscribiéndose a su entorno, es decir, las circunstancias con las que la organización está en permanente contacto con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; y por las variables que no están en relación directa ni constante con la entidad pero que afectan su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

La principal fuente de INFORMACIÓN PRIMARIA es la comunidad o usuarios de la entidad, por consiguiente, éstos deben ser observados de manera permanente. Para ello se puede recurrir al análisis de la población objetivo de la entidad utilizando herramientas tales como: entrevistas a los representantes de las asociaciones de pensionados, encuestas de opinión o de percepción y la implementación de un Sistema de Quejas y Reclamos.

La Oficina de Atención al usuario es el principal canalizador de las quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición provenientes de los públicos externos de la entidad. Los recursos humanos, tecnológicos y financieros

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 7 DE 31

dispuestos por esta oficina han permitido registrar, clasificar y realizar seguimiento del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

En el Fondo se obtiene la información primaria de nuestros usuarios mediante la aplicación de los procedimientos: Recepción de quejas, reclamos y felicitaciones MIAAUGUDPT02; Aplicación de encuestas de medición de satisfacción de usuarios MIAAAUOAUPT01, Correspondencia externa recibida presencial APGDOSGEPT18 y Correspondencia externa recibida por correo APGDOSGEPT19.

De igual forma se cuenta con una Guía de participación ciudadana (MIAAUOAUGS01), la cual es una herramienta metodológica sobre los mecanismos de participación con que cuentan los usuarios y grupos de interés, para el ejercicio de control social de la gestión del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. La Guía se encuentra disponible en la página web de la entidad.

La normatividad que le aplica a la entidad es una fuente principal de información. Esta se incluye y se controla mediante el Normograma Institucional. Para mantener actualizado dicho Normograma se utilizan los servicios del periódico virtual que suministra novedades y actualización de la normatividad nacional reciente, la información recibida por medio del Informativo normativo, LEGIS y el Diario Oficial entre otros.

A continuación se relacionan las principales fuentes de información primaria de la entidad

Fuentes de información primaria del FPS

FUENTE	INFORMACION PRIMARIA	MECANISMO PARA RECEPCION Y REGISTRO
Usuarios, asociaciones de pensionados y ciudadanía en general	-Quejas, reclamos y sugerencias presentadas a la oficina de atención al usuario - Derechos de petición -Encuesta de percepción de atención al usuario -Encuesta de percepción Audiencia Pública de rendición de cuentas. -Informes – actas de veedurías de	- Programa de correspondencia (Módulo de quejas y reclamos) - Informe de percepción, quejas y reclamos.



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN (MECI – CALIDAD)



VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESDESIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 8 DE 31

	servicios de Salud	
Proveedores	Información de bienes y servicios	Aplicativo Evaluación hojas de vida de proveedores.
Contraloría General de la República - Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal SICE	Listado de precios de referencia de los diferentes bienes y servicios de uso común, que los proveedores de la administración pública están dispuestos a ofrecer	Consulta en el Catálogo Único de Bienes y Servicios – CUBS.
Contratistas	Informes de gestión, documentos, asesorías etc.	- Programa de correspondencia - Documento impreso - CD ROM
Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Directrices, requerimientos	- Programa de correspondencia, página WEB, correos electrónicos. - Módulo Normograma Institucional del SIP
Entes de control	Normatividad: Decretos, Resoluciones, Circulares, Directrices, comunicados	Módulo Normograma Institucional del SIP
Congreso de la República	Normatividad: Leyes , decretos	Módulo Normograma Institucional del SIP
Departamento Nacional de Planeación.	Plan nacional de desarrollo	- Página web de la entidad - Documentos de consulta OPS
Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices: Comunicados, circulares	-Documento impreso - Página web de la entidad - Documentos de consulta OPS - Módulo Normograma Institucional del SIP
Bureau Veritas	Normas de calidad	- Página web de la entidad - Módulo Normograma Institucional del SIP.
Entidades territoriales	Solicitudes, peticiones, reclamaciones	- Programa de correspondencia
Entidades del sector	Información Pública	- Página web de la entidad
Entidades Financieras	Extractos bancarios, ficheros, Estadísticas, indicadores.	Documento impreso Página Web
Medios de comunicación	Noticias, documentales, entrevistas	- Página WEB, Informativo normativo, periódicos y revistas.
Gremios Económicos	Estudios económicos,	- Página WEB, informativo

 <p>Libertad y Orden</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>		 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESIGGS05</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011</p>	<p>PAGINA 9 DE 31</p>

	<p>proyecciones, estadísticas</p>	<p>normativo, periódicos y revistas.</p>
--	-----------------------------------	--



Otras fuentes primarias para la entidad la constituyen los estudios nacionales de salud, realizados por el Ministerio de la Protección Social, los datos suministrados por departamentos o instituto nacional de estadísticas, las ferias de salud, las publicaciones sobre proveedores, las páginas web, los periódicos y revistas y la administración de impuestos.

Con el fin de identificar los flujos de información a nivel de cada proceso, las fichas de caracterizaciones correspondientes disponen de unos campos específicos donde se pueden identificar las entradas y salidas de información de cada proceso con sus respectivos proveedores y destinatarios de la información. Adicionalmente, se cuenta con el documento “Matriz de información primaria y secundaria ESDESOPSF011” donde se relacionan los flujos de información de entrada y salida de la entidad y los medios de comunicación utilizados para difundir la información a los grupos de interés. El documento enunciado se puede consultar en la página de intranet de la entidad, enlace comprometidos con la calidad.

5. INFORMACION SECUNDARIA.

Son todos aquellos datos que se originan y procesan al interior de la entidad proveniente del ejercicio de su función; esta información constituye la base para establecer la comunicación a nivel interno, y su proyección a los clientes externos y hacia la comunidad, lo cual permite la rendición de cuentas.

La información secundaria proviene de los diferentes sistemas de información, de la ejecución de planes, programas, proyectos, procesos y políticas de operación, entre otros. Para que ésta sea útil debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para traducirla en reportes necesarios para su divulgación tanto al interior de la entidad, como a los grupos de interés, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones y en soportar la toma de decisiones.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 10 DE 31

La información secundaria puede ser clasificada en información formal e informal, la información formal se obtiene a partir de la operación de los 15 procesos de la entidad y se materializa en reportes, informes y demás formas de registro físico. La información informal corresponde al capital intelectual de la entidad y corresponde a los conocimientos y experiencias, producto de la interacción entre los servidores.

5.1 FUENTES INTERNAS DE INFORMACIÓN

Para el manejo de la información secundaria de la entidad se cuenta con el proceso de “Gestión Documental”, el cual fue creado bajo el Sistema Integral de Gestión con el propósito de facilitar la administración y conservación de la documentación producida y recibida por el FPS en sus distintas fases de archivo a través de actividades administrativas y técnicas orientadas a su planificación, manejo, organización y control. Como resultado de la operación de la entidad se han identificado las siguientes fuentes de información interna.

Guías,

Manuales

Instructivos

Actas de reunión

Sistema integrado de procesos y procedimientos SIP



Informes de Gestión

Registros de Presupuesto

Resoluciones – Actos Administrativos

Tablas de retención documental de acuerdo a la ley 594 de 2000

Cartelera informativas

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 11 DE 31

Comunicaciones internas.

Página WEB

Página de Intranet de la entidad.

Resultado del desempeño de los procesos – Indicadores.

Los clientes internos de la información generada en cada proceso, se encuentran definidos dentro de la caracterización de los mismos y en los procedimientos de la entidad disponibles en el Sistema integrado de procesos y procedimientos SIP.



6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Conformados por el Conjunto de recursos humanos, tecnologías de información, procedimientos diseñados, mecanismos de control y asignación de personas responsables, utilizados para la generación de información, orientada a soportar de una manera más eficiente la gestión de operaciones y la toma de decisiones en cada nivel de la entidad.

Se ocupan del tratamiento de la información en forma oportuna, eficaz, eficiente mediante el uso de los recursos necesarios para la captura, integración, procesamiento, almacenamiento, análisis, generación y difusión de información a la ciudadanía y las partes interesadas.

La Información secundaria se complementa con la Información primaria para obtener integralidad en el contexto de la entidad, permitiendo la realización de su gestión y el cumplimiento de sus funciones. Adicionalmente, la información se administra y se ordena, en los SISTEMAS DE INFORMACIÓN, lo cual la convierte en insumo fundamental en la implementación de las diferentes funciones administrativas.

El sistema de información de la entidad está en cabeza de la Oficina de Planeación y Sistemas a través del proceso Gestión de TIC`S. Sin embargo, a nivel de cada proceso se designan funcionarios encargados de

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 12 DE 31

definir los datos de entrada para el procesamiento y generación de la información que será consultada por los usuario del proceso (internos o externos).

El sistema de información implementado en la entidad tiene los siguientes propósitos:

Soportar la operación de los procesos contribuyendo a obtener mayores índices de eficacia, eficiencia y efectividad.

Recolectar evidencia del desempeño institucional.

Transmitir la información entre procesos de forma oportuna y adecuada para la recepción y comprensión del usuario.

Soportar el proceso de toma de decisiones.

Facilitar la rendición de cuentas a la comunidad y los grupos de interés de la entidad.

El Fondo cuenta con un inventario de software de 32 aplicativos y bases de datos que se presentan a continuación, los cuales sirven de soporte para la operación de los diferentes procesos. Dicho inventario fue construido por la oficina de planeación y sistemas y validado con los responsables de los procesos institucionales:

LISTADO DE BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECIFICO

Sistema de Información	Propio	Proceso a los que brinda apoyo.
Programa SAFIX – Aplicativo sistema de presupuesto	SI	Direccionamiento Estratégico, Gestión de bienes, compras y contratación, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Prestaciones Económicas y Gestión de Talento



Libertad y Orden

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESDESDIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 13 DE 31

		Humano.
Sistema integrado de Procesos y Procedimientos –SIP	SI	Todos los procesos.
Programa Dinámica Gerencial	SI	Gestión de Servicios de Salud
Programa de administración Quejas y Reclamos	SI	Atención al usuario
Programa SAFIX - Aplicación para el manejo de la nómina de pensionados de Ferrocarriles Nacionales	SI	Gestión de Prestaciones Económicas
Programa SAFIX - Aplicación para el manejo de las novedades de personal y nómina de funcionarios activos”	SI	Gestión de Talento Humano
Aplicativo Evaluación hojas de vida de proveedores	SI	Gestión de Talento Humano Gestión de Bienes, Compras y Contratación.
Aplicativo FILEZILA	SI	Gestión de TIC’S
Aplicativo TOAD	SI	Gestión de TIC’S
Herramienta Aida 32 (Inventario de sistemas)	SI	Gestión de TIC’S
Base de datos inventario de equipos	SI	Gestión de TIC’S
Programa para el control del trámite de correspondencia.	SI	Todos los procesos.
Herramienta para la administración de indicadores de Gestión. (Excel)	SI	Medición y Mejora



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESDSDIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 14 DE 31

Herramienta para la administración de acciones correctivas y preventivas. (Excel).	SI	Medición y Mejora
Programa SAFIX – Aplicativo de registro Contable.		Gestión de Recursos Financieros
Base de datos cuotas partes por pagar	SI	Gestión de Cobro
Base de datos cuotas partes por cobrar	SI	Gestión de Cobro
Base de datos deudores morosos de salud	SI	Gestión de Cobro
Base de datos de ex trabajadores	SI	Gestión de Cobro
Base de datos para cálculo de cuotas partes.	SI	Gestión de Cobro
Base de datos arrendamientos	SI	Gestión de Cobro
Base de datos bienes comercializados	SI	Gestión de Cobro

LSTADO DE SOFTWARE GENERAL

Aplicativo	Proceso que Apoya	Administrador
ANTIVIRUS SYMANTEC	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
ORACLE	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
OFFICE XP	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
OFFICE 2000	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
OFFICE 2003	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESDSDIGGS05

FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 15 DE 31

Aplicativo	Proceso que Apoya	Administrador
OFFICE 2007	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
WINDOWS 98	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
WINDOWS XP	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
WINDOWS 2000 SERVER	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
WINDOWS 2008 SERVER	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE OTRAS ENTIDADES UTILIZADOS POR LA ENTIDAD

Sistema	Entidad que lo suministra	Proceso donde se aplica
SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA - SIIF	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Gestión de Recursos Financieros
APLICACIÓN WEB	Superintendencia Nacional de Salud	Gestión de TIC'S
SISTEMA DE BONOS PENSIONALES	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Gestión de Prestaciones Económicas
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE ACTIVOS	Central de Inversiones S. A.	Gestión de Bienes Transferidos
SICE – Sistema para la Vigilancia de la Contratación Estatal	Contraloría General de la República	Gestión de Servicios Administrativos Asistencia Jurídica



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN (MECI – CALIDAD)

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: ESDSDIGGS05



FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011

PAGINA 16 DE 31

LITIGÓ	Ministerio del Interior y de Justicia	Asistencia Jurídica
SECOP	Presidencia de la República	Asistencia Jurídica
SUIP	Departamento Administración de Función Pública.	Asistencia Jurídica
APLICATIVO IMPLEMENTACION MECI - CALIDAD	Departamento Administración de Función Pública.	Seguimiento y Evaluación Independiente Direccionamiento Estratégico
SISTEMA CHIP	Contaduría General de la Nación	Seguimiento y Evaluación Independiente Gestión de Recursos Financieros
SISTEMA MUISCA	DIAN	Gestión de Recursos Financieros
SOFTWARE BBVA CASH	Banco BBVA	Gestión de Recursos Financieros
SOFTWARE EPOPULAR EMPRESARIAL	Banco POPULAR	Gestión de Recursos Financieros
APLICATIVO CIRCULAR UNICA	Superintendencia Nacional de Salud	Gestión de Servicios de Salud
APLICATIVO DATOS VIGILADOS	Superintendencia Nacional de Salud	Gestión de Servicios de Salud
APLICATIVO 3821 – NEGACION PRESTACION DE SERVICIOS	Ministerio de la protección Social	Gestión de Servicios de Salud

El sistema de información se encuentra documentado a través de los procedimientos diseñados para el manejo de las comunicaciones como es el caso de los procedimientos:

- Publicación de información en medios electrónicos

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 17 DE 31

- Audiencia Pública de rendición de cuentas
- Elaboración y control de documentos internos
- Actualización y control del Normograma Institucional
- Recepción de Quejas, Reclamos y Felicitaciones
- Transferencias documentales al archivo central
- Copias de seguridad de usuarios

Para la difusión de los medios tecnológicos y electrónicos de presentación de quejas, reclamos o sugerencias por parte de los usuarios, el Fondo dispone de mecanismos como carteleras, afiches informativos, comunicaciones a las asociaciones de pensionados. Igualmente se dispone de políticas de seguridad debidamente aprobadas con el ánimo, de proteger los derechos de autor y la adquisición de programas de software debidamente licenciados en donde se respete el derecho de autor.

El proceso de Gestión Documental cuenta con un programa para la clasificación y control de la correspondencia de manera sistematizada. Para la conservación de la documentación de la entidad se dispone de tablas de retención documental las cuales se mantienen a través de un programa de software.

7. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la ley 489 de 1998, el Fondo de Pasivo Social ha establecido sus políticas de comunicación organizacional con el objeto de involucrar a sus usuarios y ciudadanía en general en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión.

Con la implementación de las siguientes políticas de comunicación, el fondo busca establecer una interrelación de entendimientos entre sus usuarios internos y externos. De igual manera, define las estrategias de desarrollo y

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 18 DE 31

manejo de los diferentes medios de información, a la vez que fortalecerá la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional y la calidad de sus servicios.

7.1 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y contratistas de la Entidad; para ello el Fondo establecerá procedimientos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.



Con el propósito de aplicar una comunicación participativa, los subdirectores, jefes de oficina, coordinadores de grupos de trabajo y contratistas se reunirán con el Director General en sesiones del Comité de Dirección, con lo cual toda la entidad se involucra en la toma de decisiones.

Entre dependencias y sus procesos a cargo se manejará una comunicación horizontal donde todas estarán a un mismo nivel con el fin de lograr una coordinación efectiva y por tanto el cumplimiento de la misión, los objetivos y metas de la entidad.

La comunicación entre los procesos institucionales se materializará de conformidad con las interrelaciones establecidas y flujos de información definidos en las fichas de caracterización de dichos procesos.

7.2 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La gestión de comunicaciones propende por el fortalecimiento de la imagen institucional y la proyección de nuestra misión. Esta labor se realiza mediante el diseño de estrategias, la creación de mensajes y dispositivos de comunicación coherentes con la misión y la visión institucional.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 19 DE 31

7.3 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a fomentar buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información a través de acuerdos o compromisos con los servidores públicos y contratistas, que tengan acceso a información de carácter concreto, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún dada a conocer al público.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.



Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal del funcionario se debe ajustar a las siguientes reglas:

Los Funcionarios mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

Los proyectos del Fondo, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares públicos diferentes a las instalaciones del fondo ni en presencia de terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares o con dichas personas.

Al transmitir información, los funcionarios deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.

Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información según resolución 1881 del 18 de julio de 2011.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 20 DE 31

Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo del Fondo, a menos que dicha visita esté autorizada.



7.4 POLÍTICA DE CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a establecer un contacto permanente y con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que el acceso a la información sea eficaz, para tal fin se crea el Reglamento de Derechos de Petición, aprobado por medio de la Resolución 143 de 07 de Febrero de 2008.

7.5 POLÍTICA DE GOBIERNO EN LÍNEA.

El Director General del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y su Equipo Directivo se comprometen a implementar, divulgar y poner en práctica las fases del programa de gobierno en línea, mediante la formulación y ejecución del plan de acción GEL para cada vigencia y la actualización permanente del sitio Web de la Entidad, con la información general, los resultados de la gestión y el acceso a los trámites y servicios prestados a la ciudadanía.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 21 DE 31



7.6 POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DE LA PAGINA WEB

Es política editorial y de actualización sobre los contenidos web, la publicación de sólo aquella información que sea competencia del FPS y sobre la cual se tenga completa seguridad en términos de contenido, oportunidad y veracidad.

Es política editorial y de publicación de contenidos garantizar la disponibilidad de información al usuario sobre la gestión de la entidad basado en los principios rectores de la función pública. Para ello, la Oficina de Planeación y Sistemas tendrá la responsabilidad de actualizar de manera permanente los contenidos de la página web y la página de intranet con información reciente y veraz de acuerdo a las solicitudes presentadas por los diferentes procesos institucionales y en concordancia con el Sistema Integral de Gestión (MECI – CALIDAD).

Con el fin de dar cumplimiento a la política editorial se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información publicada debe ser de competencia exclusiva del Fondo y sobre la cual se tenga completa seguridad en términos de contenido, oportunidad y veracidad.
- En ningún caso se publicará información que no cumpla los requerimientos para su publicación, es decir que los contenidos sean contrarios o estén en desacuerdo con los principios, funciones y objetivos que están consignados en los planes, programas, reglamentos, manuales, procedimientos, resoluciones e instructivos. En todo caso la información publicada deberá ser integral y de interés para el usuario interno o externo que accede a las páginas.
- Las solicitudes deben ser primero revisadas y aprobadas por la coordinación correspondiente y/o funcionario a cargo, para después ser enviadas a la dirección electrónica publicaciones@fondo, con un mínimo de 6 horas de anticipación (se exceptúan las contrataciones las cuales deben cumplirse de conformidad con el cronograma del procedimiento de selección) para su verificación y posterior publicación.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESESDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 22 DE 31


- Los documentos deberán estar en lenguaje sencillo entendible, agradable y conciso sin perjuicio de las formalidades del proceso.
- La información para ser publicada en la página Web e Intranet, se clasifica en: Noticias, eventos, trámites, resoluciones, contratos, documentos, hojas de vida, informes, estados financieros, certificados y trámites, entre otros.
- Es fundamental revisar previamente la redacción y ortografía de los textos y documentos que se publicarán en el sitio web, siguiendo las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español utilizadas en Colombia.
- No se deberán publicar contenidos que puedan generar efectos legales adversos a los directivos, funcionarios o en general al FPS o a su personal.
- El sitio web www.fps.gov.co no debe contener enlaces a páginas externas diferentes a las definidas y relacionadas con las competencias de la Entidad y lineamientos de gobierno en línea.
- En caso de ser necesario publicar información tomada de un tercero, se debe incluir la fuente de dicha información, preservando siempre la normatividad en cuanto a derechos de autor se refiere.

7.7 POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a conocer los hechos que ocurran dentro de la entidad siempre y cuando no sea considerada como información de reserva.

7.8 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera anual, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en su misión, planes y programas.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 23 DE 31

7.9 POLÍTICA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS


Ante la Oficina de atención al usuario del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, los usuarios y partes interesadas podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e información referente a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

8. COMUNICACIÓN INFORMATIVA

La comunicación informativa es toda aquella comunicación que está dirigida a los grupos de interés externos, con el fin de difundir las políticas, resultados de la gestión y la información general de la entidad, para que ejerzan el control social ante la entidad, a la Rendición de la Cuenta a los órganos encargados de la vigilancia Fiscal en el uso de los recursos públicos y a generar el respeto colectivo por lo público y lo institucional.

La implementación de este elemento de control convoca a los servidores en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso y facilite la coherencia interna entre los procesos y/o las dependencias.

Con el fin de garantizar el logro de su misión, la transparencia de la administración y la construcción de confianza en todos sus usuarios, El Fondo de Pasivo Social se compromete con la interiorización y aplicación de las siguientes políticas la comunicación hacia sus públicos externos.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 24 DE 31

8.1 POLÍTICAS HACIA LOS PÚBLICOS EXTERNOS

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a mantener informados a sus grupos de interés sobre los planes, programas, proyectos, eventos y en general sobre la gestión realizada a través de los medios establecidos para tal fin.

Grupo de interés: El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia reconoce los siguientes grupos de interés : La ciudadanía, los organismos de Control, el Ministerio de la Protección Social y demás entidades públicas, los proveedores, las asociaciones de pensionados, los organismos sindicales, las organizaciones privadas, los acreedores, los gremios económicos y los servidores públicos y los contratistas.



El Fondo se compromete a actualizar de manera oportuna y permanente todos los medios de comunicación como Página Web, carteleras informativas, folletos, boletines informativos, comunicados, en la búsqueda de una cultura de información que propenda por la claridad, oportunidad y veracidad de la información.

El principal vocero de la Institución será el Director General de la entidad seguido por los subdirectores. En los casos en que se requiera, el Director a través de la Secretaría General determinará los voceros ante los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.

Ante la Oficina de atención al usuario del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y demás medios dispuestos para este fin, los usuarios y partes interesadas podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e información referente a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos de ley o los reglamentos que los contemplen.

9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación son el conjunto de mecanismos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación y circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 25 DE 31

Corresponde a cada entidad pública disponer de medios de comunicación permanentes y eficaces para que todos los grupos de interés de la organización conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente; los medios además permiten la necesaria realimentación que genere unidad de criterio, de convicción o de mejoramiento, si es del caso

Para llevar a cabo las tareas de comunicación, divulgación y circulación focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, se utilizarán los siguientes medios de comunicación:

Administración de las quejas y reclamos: Constituye un medio de Información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los usuarios. Es un medio para medir la eficacia de la gestión organizacional, dado que:

Las quejas y reclamos son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales; a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.



Permite definir acciones correctivas inmediatas y una acción preventiva de la causa que las origina.

Boletines o circulares: Es un medio de comunicación donde se maneja información de interés común para dar a conocer actividades de la entidad, normas, políticas, disposiciones y asuntos de interés común a los públicos internos y externos de la entidad.

Oficios: Es el medio más usado dentro de la organización para comunicarse con el público externo, en la cual se comunica una información de interés particular.

Memorandos: Es un medio de comunicación escrito de carácter interno utilizado para transmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias.

Encuestas de Satisfacción: Permite recabar la opinión de los usuarios sobre algún aspecto de la gestión de la entidad, de sus actividades o procesos.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 26 DE 31

Cartelera informativa Son calificadas como un factor clave en la organización, allí se maneja información general, normatividad institucional e informaciones que intercambia el personal.

Reuniones: Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Las reuniones de comité que se deberán realizar de carácter obligatorio de acuerdo a la normatividad vigente son los siguientes:

Comité de Desarrollo Administrativo.

Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea

Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad.

Comité de Comisión de personal

Comité de Archivo.

Comité de Defensa Judicial y Conciliaciones

Comité de Contratación



Comité de Inversiones

Comité Paritario de Salud Ocupacional

Comité de Sostenibilidad

Comité de dirección

Buzón de Sugerencias: Este mecanismo de recolección de información permite que todos los usuarios o clientes de la entidad se expresen con libertad y puedan hacer conocer a los niveles superiores de la organización sus inquietudes o sugerencias. El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia maneja un buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al usuario, con el fin de recibir y analizar las inquietudes y sugerencias y determinar la mejora a que haya lugar.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDSDIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 27 DE 31

Boletines institucionales: Son documentos que promueven y plasman la gestión del FPS. La difusión de los boletines se realizará a través de la Intranet y él envió por correo electrónico a los funcionarios o público objetivo, de acuerdo a la temática establecida en cada boletín.


Intranet: Es una red interna que brinda mayor eficacia organizacional y productividad, mejora el clima organizacional y tiene una repercusión directa en la satisfacción de los usuarios de la entidad al permitir una comunicación más eficaz.

Página Web institucional: Es un medio interactivo de información a través del cual se dan a conocer los programas, proyectos y gestión de la entidad. Igualmente permite consultar información actualizada y ampliada sobre diversos temas institucionales.

Mecanismos virtuales de Comunicación: Son medios que el Programa de Gobierno en Línea plantea como alternativa para la comunicación bidireccional con ciudadanos, empresas y otras entidades, donde se deben tener habilitados canales de participación como foros de discusión, chats, video chats o salas de conversación en tiempo real, listas de correo, blogs y en general diferentes tipos de redes sociales en procura de una efectiva atención en línea, los cuales deben ser convocados, abiertos, retroalimentados, cerrados y en general administrados por la propia entidad, mediante un moderador/administrador designado.

Otros medios de información: Teléfono, conmutador, presentaciones video beam, computador, fax, Videos y Fotos.

Para llevar a cabo las tareas de manejo y la transmisión de información entre funcionarios, dependencias, y ciudadanía en general, se diseñó e implemento el plan de comunicación institucional. Ver anexo 1.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 28 DE 31

10. MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Medición mediante indicadores de gestión:



Con el ánimo de garantizar el cumplimiento de la aplicación de la guía de información y comunicación organizacional, el Fondo se compromete a implementar los indicadores que midan su ejecución de conformidad con las políticas de comunicación establecidas. Estos indicadores se medirán con una frecuencia semestral y quedaran reflejados en la matriz agregada de indicadores estratégicos y por proceso. El reporte lo realizara el responsable de proceso indicado y la verificación de los resultados estará a cargo del Grupo de Trabajo de Control Interno.

Es prioritario que el proceso de comunicación se realice de forma correcta y la calidad del servicio se traduzca en la satisfacción del cliente (interno y externo). En este sentido, la oficina de atención al usuario presentará al Comité Control Interno y Calidad un informe semestral de “percepción del servicio, quejas y reclamos” con el objeto de diagnosticar las deficiencias en la calidad de los servicios prestados y lograr la satisfacción del cliente externo. Dicho informe deberá incluir:

1. Comparativo de número quejas y reclamos por ciudades
2. Consolidado de principales causas de quejas y reclamos por ciudades
3. Análisis de la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario
4. Resultado de los indicadores del proceso atención al usuario.
5. Resultados de los indicadores de atención al usuario y la justificación para aquellos resultados que se ubiquen en los rangos aceptable, mínimo e insatisfactorio.

Este informe se sustentará con el análisis de causas de las quejas, reclamos y derechos de petición realizado por cada uno de los responsables de los diferentes procesos afectados.

De otra parte, El Grupo de Control Interno en cumplimiento del procedimiento “Evaluación de los medios de verificación y control de la calidad de la información”, PESEIGCIPT04 presentará al Comité de Control Interno y Calidad, un informe semestral de seguimiento a los flujos de información de cada proceso establecidos en la

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 29 DE 31

matriz de información Primaria y Secundaria, evaluando el cumplimiento de las características de la información y la oportunidad en el reporte de la misma.

Como resultado de esta evaluación, en reunión semestral los integrantes del Comité de Control Interno y Calidad definirán las acciones correctivas y preventivas necesarias para el mejoramiento de los componentes información y comunicación pública, las cuales quedaran plasmadas como compromisos en la respectiva acta de la reunión.

10.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:



La oficina de atención al usuario presentará trimestralmente a la Dirección General el informe de percepción quejas y reclamos con el objeto de identificar las características de los servicios prestados y conocer la percepción sobre los servicios que ofrece la entidad. La encuesta de satisfacción del cliente interno nos sirve de medio para la detección de áreas de debilidad en la calidad de los servicios ofrecidos por la Corporación y como herramienta para la mejora continua.

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Equipo operativo MECI – CALIDAD: Adelantar el proceso de diseño e implementación y mejoramiento de los componentes Información y Comunicación Pública bajo las orientaciones del Representante de la Dirección para el Sistema Integral de Gestión MECI – CALIDAD.

Socializar y Capacitar a los funcionarios de la Entidad en el contenido y aplicación de la Guía de información y Comunicación Institucional

Socializar las políticas de comunicación organizacional e informativa.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 30 DE 31

Diseñar y elaborar los documentos necesarios para el mejoramiento de información y comunicación institucional y someterlos a revisión y aprobación del comité de Control Interno y Calidad.

La entidad deberá actualizar cuando sea necesario el contenido de esta guía de acuerdo con las nuevas políticas que se establezcan y con los cambios que se generen en la información y los sistemas de información utilizados. Será responsabilidad del Equipo operativo MECI – CALIDAD, realizar la respectiva actualización de la misma.

El Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad: aprueba las Políticas Generales y Operativas de Información y Comunicación Pública y define las estrategias para la socialización entre los clientes externos e internos de la entidad.


El Comité tiene la responsabilidad de reunirse semestralmente para evaluar de acuerdo a los informes, estadísticas e indicadores de atención al usuario el grado de eficacia y cumplimiento de las políticas de información y comunicación y funcionamiento de los sistemas de información.

Igualmente tiene la función de definir los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para poner en marcha las estrategias de socialización y aplicación de la guía a los grupos de interés de la entidad.

Las disposiciones de esta guía entraran en vigencia previa aprobación por parte del Comité de Control Interno y Calidad.

Los responsables de procesos: Dirigen la actividad comunicacional en cada uno de los procesos. Así mismo, deben contribuir a identificar y seleccionar los medios de comunicación más apropiados para cada uno de los mensajes institucionales que han de ser difundidos al interior y exterior de la entidad pública.

Todos los funcionarios de la entidad: Son responsables de la ejecución del proceso comunicacional velando por la eficiencia de este en las tareas y actividades a su cargo.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: ESDESIGGS05	FECHA DE VIGENCIA: Septiembre 23 de 2011	PAGINA 31 DE 31

La Oficina de Control Interno: tendrá la función de evaluar el cumplimiento y efectividad de las políticas de Comunicación Pública, para ello implementará los mecanismos de seguimiento y verificación necesarios con optimicen los resultados de todos los procedimientos.

De otra parte, debe asegurar la existencia de indicadores de gestión que permitan medir los resultados de la implementación y adecuado funcionamiento de los elementos comunicacionales de manera eficaz y eficiente.

Administrador de mecanismos virtuales de comunicación: Es el administrador de medios y herramientas virtuales de interacción con el usuario, de los que dispone la página WEB del FPS, www.fps.gov.co tales como foros, chats, blogs, boletines y redes sociales. Dicho administrador tendrá como propósito moderar y encausar sus contenidos hacia un servicio integral para el usuario, dentro del marco misional de la entidad y será el funcionario que designe la coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Gestión Documental, quien se hará responsable de la información que por estos medios se proporcione, en concordancia con los siguientes parámetros:

El CHAT, estará habilitado en el horario definido para atender inquietudes, quejas, reclamos y en general para orientar al usuario sobre los diferentes procedimientos a que haya lugar, apoyándose en los diferentes procesos institucionales según aplique, a fin de resolver los requerimientos o solicitudes de los usuarios en línea.

El FORO y las REDES SOCIALES, se consultaran de manera permanente para atender oportunamente las inquietudes allí consignadas, siempre y cuando tenga relación con los objetivos misionales del FPS.