

**PLANTEAMIENTO DE ACCIONES COMUNICATIVAS QUE PERMITAN LA
ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA
INTRANET DE TELEBUCARAMANGA**

LUDY LUCÍA VILLARREAL MARTÍNEZ



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
BUCARAMANGA
2008
PASANTÍA**

**PLANTEAMIENTO DE ACCIONES COMUNICATIVAS QUE PERMITAN LA
ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA
INTRANET DE TELEBUCARAMANGA**

LUDY LUCÍA VILLARREAL MARTÍNEZ

**Asesor de Pasantía
Mg. JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA
Comunicador Social**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
BUCARAMANGA**

2008

Nota de aceptación

Firma Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

A Dios padre todopoderoso por llenar mi vida de bendiciones.

A mis Padres Cecilia y Jorge por la formación que me han dado durante toda mi vida y porque con su incondicional apoyo me han llevado a alcanzar sueños y triunfos como este de ser profesional.

A mis hermanos Angela, Jorge Enrique y Diana por hacer parte esencial de mi vida, por crecer conmigo y por acompañarme en todas y cada una de mis etapas.

A los docentes de la Universidad Pontificia Bolivariana por los conocimientos aportados durante mi formación académica y a todas las personas e instituciones que con su colaboración me permitieron desarrollar mis habilidades profesionales.

A todos mis familiares, amigos y conocidos que de alguna u otra forma hacen parte de este triunfo.

A todos mil gracias y bendiciones.

CONTENIDO

	Pág.
1. TÍTULO	6
2. INTRODUCCIÓN	9
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. MARCO CONTEXTUAL	12
RESEÑA HISTÓRICA DE TELEBUCARAMANGA	12
PRINCIPIOS DE TELEBUCARAMANGA	13
VISIÓN	13
MISIÓN	13
VALORES ORGANIZACIONALES	14
ORGANIGRAMA DE TELEBUCARAMANGA	15
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	16
6. OBJETIVOS	17
OBJETIVO GENERAL	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
7. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	18
8. METODOLOGÍA DE TRABAJO	24
FASES DE EJECUCIÓN	26
9. INFORME CENTRAL DE PASANTÍA	27
10. CRONOGRAMA	36
11. PRESUPUESTO Y RECURSOS	37
12. BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXOS	40

TÍTULO

Planteamiento de acciones comunicativas que permitan la estructuración y organización de la información en la Intranet de Telebucaramanga.

RESUMEN

TÍTULO: PLANTEAMIENTO DE ACCIONES COMUNICATIVAS QUE PERMITAN LA ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA INTRANET DE TELEBUCARAMANGA
AUTOR: LUDY LUCÍA VILLARREAL MARTÍNEZ
FACULTAD: COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

Este trabajo de grado, es un proyecto de pasantía aplicado en la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga, con el cual se buscó plantear acciones comunicativas que contribuyeran en la estructuración y organización de la información en la nueva intranet de la compañía.

Es así como este proyecto se presenta como un estudio descriptivo, dado que el trabajo realizado estuvo enfocado a la recolección de información tanto a nivel individual como grupal dentro de un proceso de comunicación interna. De modo que, el método que se empleo fue el cualitativo, por cuanto para el desarrollo de las actividades se emplearon herramientas de recolección de información, mediante técnicas que no pretendían medir ni asociar los resultados con cifras.

Por otra parte, este proyecto destaca el papel que desempeña el manejo de la comunicación interna en las compañías, en tanto que esta contribuye desde la cooperación colectiva a impulsar los valores, ideas, proyectos y propuestas de toda organización, empleando sistemas de comunicación como la intranet, entendida como un espacio virtual de información para empleados, que requiere de acciones comunicativas que permitan la estructuración idónea y dinámica de los contenidos allí publicados, de manera que este servicio sirva como un canal de gestión que facilite la intercomunicación entre los miembros de la institución, logrando así un mejor desempeño de sus funciones y procesos diarios.

Los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto de pasantía fueron positivos, en la medida en que se trató de cumplir con las actividades programadas, lo cual se deja reflejado en la estructuración y organización de la información en la intranet de Telebucaramanga.

PALABRAS CLAVES: Acciones comunicativas, organización, comunicación interna, intranet, información.

ABSTRACT

TITLE: COMUNICATIVE ACTION APPROACH TO THE STRUCTURE AND ORGANIZATION OF THE INFORMATION ON THE INTRANET TELEBUCARAMANGA

AUTHOR: LUDY LUCÍA VILLARREAL MARTÍNEZ

FACULTY: SOCIAL COMMUNICATION-JOURNALISM

JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

This work degree, is a project implemented internship at the Telecommunications Company of Bucaramanga-Telebucaramanga, with which it was sought to raise communicative actions that would contribute in building the structure and organization of information in the new company's intranet.

That is how this project is presented as a descriptive study, since the work was focused on collecting information for both the individual and group within a process of internal communication. So, the method that was used was the qualitative, as for the development of activities were used tools for collecting information, using techniques that were not intended to measure the results, nor associate with figures.

Moreover, this project highlights the role of managing the internal communication within companies, and this contributes from collective cooperation to promote the values, ideas, projects and proposals from any organization, using communication systems such as intranet, understood as a virtual space of information to employees, which requires communicative actions that allow the structure and dynamics of suitable content published there, so that this service will serve as a channel management to provide intercommunication between the members of the institution, thereby achieving better performance of its functions and processes daily.

The results achieved in the development of the project were positive internship, to the extent that it sought to comply with the programmed activities, which gets reflected in the structuring and organizing information on the intranet of Telebucaramanga.

KEY WORDS: communicative actions, organization, internal communications, intranet, information.

INTRODUCCIÓN

Los servicios en línea para empleados llamados también intranet, tienen como principal propósito apoyar la labor diaria de los funcionarios en las empresas, dado que este mecanismo de comunicación permite agilizar los procesos internos.

Es por ello, que este proyecto tuvo como principal objetivo apoyar el proceso de reestructuración de la Intranet que la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga, mediante el planteamiento de acciones comunicativas que permitieran dar apoyo al proceso de organización y estructuración de la información publicada en este medio de comunicación interna.

El proyecto planteado a continuación se compone de 10 partes que le permiten al lector conocer y analizar con mayor facilidad el contenido del mismo, encontrando además la bibliografía y los anexos que soportan el documento.

En la tercera parte de este proyecto se expone la justificación del trabajo, en la cual se manifiesta las razones personales, profesionales e institucionales por las cuales se adelanta esta propuesta de Pasantía en la empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga.

Dentro del cuarto punto, se presenta el marco contextual, en el que se describe el ámbito organizacional (Reseña Histórica, principios, valores y organigrama) de la empresa donde se adelantó el proyecto.

En el quinto ítem se hace la descripción del proyecto, indicando a manera general la actividad a desarrollar dentro del periodo de pasantía y posteriormente en la siguiente parte se exponen los objetivos tanto el general como los específicos para llevar a cabo la propuesta planteada.

Por otro lado, en el siguiente aditamento se referencia el marco teórico-conceptual, en el que como su título lo menciona, se abordan las teorías y conceptos soporte para la realización del trabajo.

En seguida, se plantea la metodología de trabajo en la que se indica el enfoque metodológico por el cual estuvo orientado el proyecto y las fases que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del mismo.

Posteriormente se presenta el informe central del proyecto, en el cual se da a conocer el desarrollo del mismo.

Luego se encuentra el cronograma de trabajo que define las actividades a desarrollar, así como el tiempo estipulado para la ejecución de cada una de ellas.

Por último, se hizo una proyección del presupuesto de los recursos requeridos para llevar a cabo la realización del proyecto de pasantía y finalmente se despliega la bibliografía empleada para el desarrollo del mismo, incluyendo además los anexos que soportan las actividades efectuadas.

JUSTIFICACIÓN

Partiendo de la comprensión de la comunicación como el mecanismo a través del cual se ligan estrechamente las relaciones y procesos personales, sociales y laborales, es como adquiere relevancia la ejecución de este proyecto de pasantía, en una empresa que ofrece servicios públicos de telecomunicaciones tanto en Bucaramanga como en su área metropolitana y que por tanto, cuenta con diferentes sedes y puntos de gestión que requieren entre sí de la constante comunicación y acceso a información corporativa de manera ágil, real y oportuna.

En este sentido, teniendo en cuenta el proceso de reestructuración de la intranet de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga, se plantea la elaboración de este proyecto con el fin de apoyar el manejo estratégico de la información publicada en este medio de comunicación interna por red y de esta manera destacar a su vez, el papel que desempeña el comunicador social en campos como el organizacional, donde el eficaz manejo de la información partiendo desde en nivel interno, garantiza y consolida el fortalecimiento, crecimiento y buen desarrollo de las empresas.

Es así como finalmente, se puede decir que la elaboración de este proyecto de pasantía como opción escogida para obtener el título profesional, se realiza por el deseo de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de comunicación social-periodismo en la Universidad Pontificia Bolivariana y a su vez dejar repercusiones positivas tanto a nivel personal como institucional.

MARCO CONTEXTUAL *

4.1 RESEÑA HISTÓRICA DE TELEBUCARAMANGA

La Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga nació en el año 1988 cuando se organizó una sociedad bajo la autorización del Concejo Municipal, la cual entró a operar durante 30 años con la moderna tecnología de aquel entonces y con un conmutador de 35 líneas.

Posteriormente, en 1923 se instaló un conmutador con mayor capacidad y para 1950 se inició la venta del servicio de Larga Distancia.

Ya para el año de 1962, la empresa fue vendida al municipio, liquidándose para beneficio de los accionistas y en 1972, se dio vida a las Empresas Públicas de Bucaramanga, mediante Acuerdo Municipal.

En 1994 la empresa cambió de razón social a Empresas Públicas de Bucaramanga E.S.P. y en 1997, se transformó en una sociedad de economía mixta por acciones, convirtiéndose entonces en Empresas Públicas de Bucaramanga S.A. E.S.P.

Luego, en 1998 se aprobó la escisión, creándose la EMAB, y la Sociedad de Inversiones de Bucaramanga y en 1998 el Municipio vendió el 56% de las acciones, las cuales fueron adquiridas por TELECOM.

Finalmente, el 5 de agosto de 2000 adquiere el nombre de Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga, con el cual funciona actualmente.

* Datos tomados de la guía "Telebucaramanga una empresa para conocer". Pág. 8 y 9

4.2 PRINCIPIOS DE TELEBUCARAMANGA *

4.2.1 Visión. En el año 2006 Telebucaramanga es reconocida en Colombia por haber maximizado el valor para los accionistas, fundamentada en desarrollar relaciones de aprendizaje y confianza mutuas con sus clientes, para garantizar su satisfacción.

Nuestra gente es ejemplo de servicio al cliente y su desarrollo personal y profesional permiten ofrecer una empresa sencilla, abierta, ágil, cercana y en constante desarrollo para beneficio de la comunidad en la que se desenvuelve.

4.2.2 Misión. Generar valor para los accionistas orientados por el cliente y el mercado, fruto de una relación de conocimiento profundo de nuestros clientes y sus necesidades de servicios de telecomunicaciones.

Innovar con soluciones integrales y de la más alta calidad y servicio, ofrecidas por un talento humano excelente y comprometido con enriquecer continuamente la experiencia de ser cliente de Telebucaramanga.

* Textos Tomados de:

- http://telsun/intranet/intr_vision.htm. Consulta realizada el 08 de Febrero de 2008, 4:45p.m.
- http://telsun/intranet/intr_mision.htm. Consultada 08 de Febrero de 2008, 4:48 p.m.

4.2.3 Valores organizacionales*. *Planeación:* Basados en el conocimiento de la Organización y su entorno establecemos eficazmente nuestras metas y prioridades, determinando las acciones y los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.

Compromiso: Entendemos y sentimos como propios los objetivos de la Organización y hacemos lo necesario para cumplirlos.

Trabajo en equipo: Integramos nuestras experiencias, conocimientos y cualidades para lograr la excelencia en los procesos y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Orientación al cliente: Nuestras acciones están dirigidas hacia la acción del cliente y basadas en las relaciones sólidas de conocimiento y aprendizaje permanente.

Adaptabilidad al cambio: Somos capaces de modificar nuestras propias conductas cuando surgen nuevos escenarios en la empresa y el entorno.

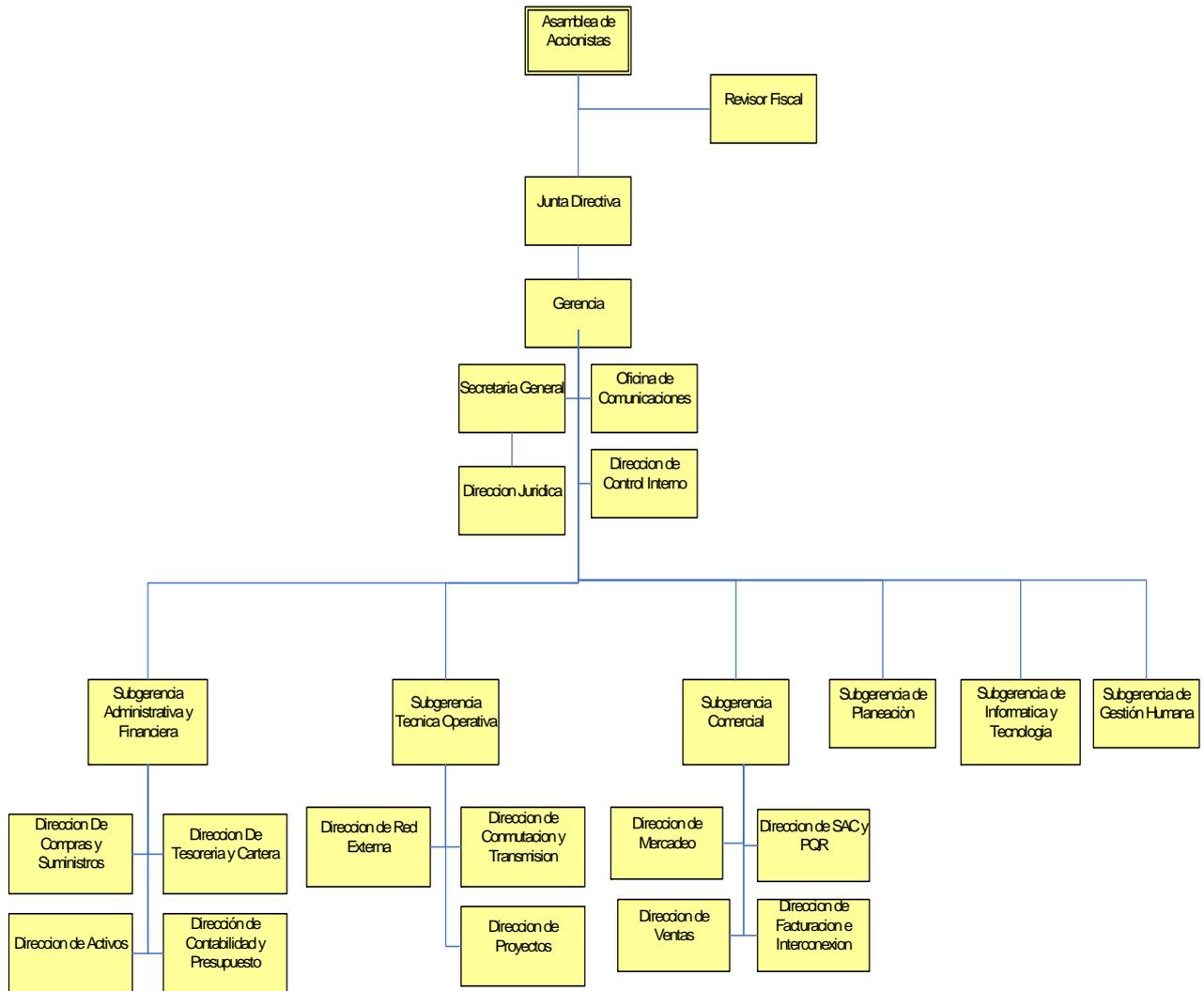
Orientación al resultado: Enfocamos nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización. Siendo conscientes de la importancia del proceso, ponemos especial énfasis en el logro de los resultados.

Desde la existencia de Empresas Públicas de Bucaramanga hasta lo que hoy es Telebucaramanga, se tiene conocimiento de la existencia de la oficina de comunicaciones, por donde han pasado como jefes los comunicadores sociales Ruthmira González, María del Pilar Morales y William Rodríguez Mora, quien actualmente ocupa el cargo.

* Texto tomado de:

- http://telsun/intranet/intr_valores.htm. Consulta realizada el 08 de Febrero de 2008, 4:50p.m

4.3 ORGANIGRAMA DE TELEBUCARAMANGA *



* Tomado del documento "Plan estratégico 2006" de Telebucaramanga

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto es una propuesta de pasantía enfocada a apoyar el proceso de reestructuración de la intranet de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga, mediante acciones comunicativas enfocadas a orientar los procesos de organización de la información a publicar en este sistema de comunicación interna.

En este sentido, el proyecto plantea una serie de objetivos, fases y actividades basadas en la argumentación teórica para el desarrollo de la idea general, que propone plantear una estrategia comunicativa para el manejo de la información en el proceso de reestructuración de la Intranet de Telebucaramanga.

Finalmente, este proyecto presenta la aplicación y el ejercicio de la comunicación social y su importancia en el ámbito organizacional dentro de los procesos de comunicación interna.

OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL:

- Plantear una estrategia comunicativa para el manejo de la información en el proceso de reestructuración de la Intranet de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la estructura organizacional de Telebucaramanga para definir los delegados encargados por área del manejo de la información que se publicará en la Intranet.
- Asesorar a los delegados de cada área en el montaje de la información publicada en cada una de las secciones.
- Promover campañas para resaltar el beneficio e importancia de la participación en la intranet como principal medio de comunicación interna.

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Concebir la comunicación no solamente como simple componente de difusión de información sino como un mecanismo de diálogo, participación, formación y cooperación, son elementos claves que constituyen las principales labores del ejercicio de la misma, lo que implica a su vez establecer una relación estrecha entre las personas.

En este sentido, al definir la **comunicación** desde el plano **organizacional**, según lo expone Carlos Fernández Collado en su libro “La Comunicación en las ORGANIZACIONES”, ésta se entiende *“como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar e flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización”*.¹

De este modo, adquiere importante relevancia el empleo de herramientas comunicativas, en tanto que estas permiten fortalecer el manejo de la comunicación interna, la cual pretende fundamentalmente la cooperación colectiva mediante sistemas de comunicación alternativos, permanentes y eficaces, que contribuya a impulsar los valores, ideas, proyectos y propuestas de toda organización.

En otras palabras, como menciona también Fernández Collado, **la comunicación interna** *“es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”*.²

1 FERNÁNDEZ C, Carlos. La Comunicación en las ORGANIZACIONES. México: Talleres impresos Naucalapan S.A., 1996, p. 31

2 Ibíd. Pág. 32

Es así como, al hablar de comunicación organizacional interna, se puede decir que es un proceso integral de fortalecimiento organizativo, que constituye un factor fundamental en el desarrollo de las empresas, puesto que es canal que integra a todas las personas que conforman la organización, permitiendo que se mantengan informadas de los aspectos tanto administrativos, técnicos y operacionales como sociales de la empresa, es decir, que se conozcan desde los principios de la compañía y los procesos operativos hasta el cumpleaños de los compañeros.

De ahí que, en un mundo que día a día vive en constante revolución tecnológica, exige a las empresas estar a la vanguardia de estos avances que en últimas se convierten en una necesidad orientada a elevar la calidad de sus procesos y a cumplir sus objetivos. Por lo que en este punto, es relevante destacar la incorporación del concepto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, definido como *“aquellas que permiten el intercambio de información y la creación de espacios y oportunidades comunicativas en las organizaciones.”*³

De manera que, en este concepto se diferencia el significado de la dimensión de la información del significado de la dimensión comunicativa, en tanto que, por tecnologías de información, se entiende el conjunto de herramientas informáticas y telemáticas que permiten la manipulación de información, pero sin entender estas, únicamente como sistemas de almacenamiento y organización de datos y contenidos.

3 CICCO, Centro de Investigación de la Comunicación Corporativa Organizacional. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, Plan estratégico como herramienta gerencial, Universidad de la Sabana. Capítulo Octavo, “DIMENSIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LOS NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN”, Sergio Llano Aristizábal. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006, p. 198

Estos espacios son facilitadores de intercambio de información y de diálogo, lo cual surge a partir del proceso de comprensión, implementación y demás acciones relacionadas con el manejo de estrategias que finalmente definen el significado de las tecnologías de comunicación.

De esta manera, el aprovechamiento correcto de este concepto de tecnologías de la información y la comunicación, permite hacer uso de los avances tecnológicos para adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar y presentar la información de diferentes maneras, ya sea en forma de voz, imágenes y datos, para hacer de la comunicación un mecanismo cada vez más dinámico de intercambio de contenidos, datos, experiencias, etc.

Es así como hoy por hoy, las empresas cuentan con diferentes mecanismos para mantener comunicados a sus funcionarios de la mano de las cambiantes exigencias del entorno social y tecnológico que rodean a las compañías, como lo es por ejemplo, el surgimiento de la **intranet**, definida por Sergio Llano Aristizábal, más que como una simple plataforma de telecomunicaciones como *“el espacio navegable donde converge la información vital del negocio: información general, información de las áreas, bases de datos, aplicaciones y servicios de información y de comunicación”*⁴. Por tanto, Llano afirma además que *“No existe hoy una herramienta más poderosa de comunicación interna y por lo tanto no existe un medio que requiera más atención y participación de las áreas de comunicación organizacional como las Intranets.”*⁵

4CICCO, Centro de Investigación de la Comunicación Corporativa Organizacional. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, Plan estratégico como herramienta gerencial, Universidad de la Sabana. Capítulo Octavo “DIMENSIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LOS NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN”, Sergio Llano Aristizábal. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006, p. 215 y 216.

5 *Ibíd.*, p. 215 y 216.

No obstante, en este punto es válido dejar claro que si bien la intranet, es un sistema de interacción por red, ésta apunta exclusivamente a la comunicación interna de las organizaciones, es decir, a la distribución de la información entre los diferentes funcionarios y grupos de trabajo que integran una compañía; lo que se deja claro entonces que el público externo no tiene acceso al contenido de este servicio en línea para empleados.

En este orden de ideas, se puede decir que este sistema de comunicación interna por red, es una herramienta o canal de gestión que permite y facilita intercomunicar a todos los miembros de la empresa para lograr un mejor desempeño de sus funciones y procesos o como mencionan Joan Elías y José Mascary en su libro “Más Allá de la Comunicación Interna”, la intranet permite concebir la organización como una red de relaciones y de contactos de comunicación entre las personas y los grupos de trabajo.

Es así como, la intranet contribuye a hacer de las empresas un sistema de interacción integrado entre los subsistemas o áreas en que se dividen sus diferentes funciones tanto productivas, administrativas, comerciales, financieras, técnicas y demás, que terminan haciendo de ese sistema *“un conjunto de elementos interdependientes e interrelacionados que constituyen un todo organizado y estructurado cuya finalidad es alcanzar un objetivo concreto”*⁶, mediante mecanismos que permitan identificar y compartir los conocimientos e información entre todos los integrantes de la empresa.

De ahí que, hablar de la intranet como un mecanismo organizativo de la comunicación interna por red, permite resaltar la importancia que estos sistemas representan dentro de una empresa gracias a su aporte agilizador e integrador de los procesos corporativos y las relaciones diarias de cualquier compañía.

⁶ ELÍAS, Joan y MASCARAY, José. MÁS ALLÁ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA, La Intracomunicación. diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados. España: Gestión 2000 S.A., 1998, p. 31.

Es importante además, reconocer que si bien la intranet como sistema de comunicación interna, agiliza y facilita las labores diarias de las empresas, esta a su vez cuenta tanto con ventajas como con desventajas que son válidas mencionar:

Ventajas de la Intranet

- Es una forma eficiente y económica de distribuir la información interna, ya que con la eliminación de los medios clásicos de comunicación como documentos, formularios, manuales, tarifas, bases de datos, memorandos y demás documentación que demandaba impresiones, se reduce tanto el tiempo de entrega a todos los funcionarios como la utilización de papel y tinta para la distribución de información diaria.
- Facilidad en el manejo del sistema y disponibilidad del mismo en todas las plataformas informáticas de los diferentes puntos o sedes de la compañía.
- Actualización oportuna de la información, puesto que permite la participación de los funcionarios, quienes son los encargados de conseguirla y ponerla a disposición de los demás.
- Posibilita la integración entre las diferentes áreas y grupos de trabajo.
- Permite clasificar la información importante y de interés que se va a colgar en la red interna, lo que le facilita al usuario encontrar los datos de manera organizada y seleccionada.

Desventajas de la Intranet

- Está expuesta a riesgos de inseguridad y de fallas o caídas de la conexión.

- Si bien la participación de los funcionarios se considera una ventaja, es necesario destacar que si ésta no se consolida, termina por descartar el objetivo de la intranet como sistema de comunicación eficaz, veraz y oportuna.

No cabe duda entonces, que la intranet en las empresas facilitan y agilizan el trabajo al interior de las mismas, pero su uso debe ser considerado, de tal manera que la información allí publicada, debe ser aquella que se considere de interés para el público interno, es decir, con contenidos importantes de la organización, de manera que todos los trabajadores conozcan la compañía y su funcionamiento, permitiendo una comunicación cada vez más ágil, dinámica, veraz y oportuna o en tiempo real con los empleados.

En este sistema, se puede encontrar desde información específica relacionada con la cultura y filosofía de la empresa, noticias actuales de las diferentes áreas, nómina, turnos y formatos relacionados con los diferentes procesos internos, entre otros, hasta beneficios, compromisos y actividades sociales.

La intranet es entonces, un sistema que utilizando elementos de comunicación e información debe responder a los objetivos corporativos y a las necesidades de los funcionarios respaldada en una comunicación interna que ayude a conseguir el óptimo funcionamiento de las compañías.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Este proyecto es un estudio descriptivo, dado que el trabajo realizado durante el periodo de pasantía, fue la intervención en el proceso de reestructuración de la intranet de Telebucaramanga y por tanto, el trabajo realizado estuvo enfocado a la recolección de información tanto a nivel individual como grupal dentro de un proceso de comunicación interna en la organización.

Es así, como desde la perspectiva interpretativa se realizó un acercamiento al contexto de la organización, con el fin de conocer la distribución organizacional de las diferentes áreas en que se divide el funcionamiento de Telebucaramanga; y a partir de ahí, orientar las actividades encaminadas a realizar la estructuración y organización de la información manejada en los espacios otorgados en la intranet para la publicación de los contenidos de cada subgerencia y sus respectivas direcciones.

Por otro lado, para la realización de este trabajo el método que se empleo fue el cualitativo, en tanto que las actividades efectuadas utilizaron herramientas de recolección de datos e información, mediante técnicas que no pretendían medir ni asociar los resultados con cifras.

Además, se involucró la participación de los funcionarios, en la medida en que aportaron desde su experiencia y conocimiento, los datos e información a publicar en la intranet resaltando así, la importancia de la interacción, colaboración y apoyo activo de cada uno de los involucrados en la ejecución del proyecto.

Finalmente, se puede decir que entre las técnicas de recolección de datos utilizadas se encuentra la entrevista informal, la cual se aplicó en varias oportunidades durante las interacciones con los funcionarios, quienes aportaron valiosos conocimientos claves para el desarrollo de este proyecto.

Otra técnica empleada fue la observación de la interacción, la cual constituyó una parte central dentro del proyecto, en tanto que fue la herramienta que permitió constituir los grupos de delegados por áreas y a su vez transmitir las instrucciones necesarias para el proceso de estructuración y organización de la información en la intranet, además de la retroalimentación mutua y constante que permitió llevar a cabo el objetivo general de este proyecto.

8.1 FASES DE EJECUCIÓN

Fase 1: Acercamiento a la organización para conocer su estructura organizacional y posteriormente definir por cada área las personas designadas para conformar los núcleos centrales de delegados, encargados de definir la información a publicar en la Intranet.

Fase 2: Acompañamiento a cada área en el proceso de estructuración y organización de la información en las secciones correspondientes a cada espacio de la intranet.

Fase 3: Promoción de la intranet como principal medio de comunicación interna de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga.

INFORME CENTRAL DE PASANTÍA OFICINA DE COMUNICACIONES-TELEBUCARAMANGA

El período de pasantía se inició el 18 de enero de 2008 en la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga y culminó el 17 de julio de 2008.

Fase 1

Durante la primera etapa del periodo de pasantía, se hizo el reconocimiento de la entidad, del personal, la estructura organizacional y las funciones de la oficina de Comunicaciones.

A partir de este acercamiento, se procedió a realizar el anteproyecto de pasantía, de acuerdo con la principal necesidad detectada en el área de desempeño, la cual debido a que para esta fecha la empresa iniciaba la implementación de una nueva intranet, la propuesta de trabajo se enfocó en dar apoyo a este proceso, una vez presentada y aprobada la idea por parte del jefe de la oficina de comunicaciones y de la gerencia.

Fue así, como se realizó el plan de trabajo y se empezaron a adelantar las primeras actividades, que consistieron en la convocatoria a subgerentes y directores de áreas a través de correos electrónicos solicitando la asignación de delegados para el manejo de la información, empleando el correo dada la dificultad de hacer una reunión con ellos debido a sus múltiples ocupaciones.

Además, es válido destacar que se realizaron varias reuniones con el ingeniero proveedor del sistema de intranet y el personal de la empresa encargado para la definición de la organización de los espacios y secciones de la página (dependencias, formatos empleados por los funcionarios, noticias de actualidad y publicidad de la compañía, así como conceptos de diagramación de la letra, tipo, tamaño a utilizar en todos los contenidos y demás aspectos claves para la implementación del nuevo servicio para los empleados.

Durante esta primera fase de acercamiento, se pudo comprender a las organizaciones como instituciones humanas con poseen ambientes internos y dinámicos, los cuales permiten reconocer la importancia de la comunicación interna, como el mecanismo a través del cual se pueden desarrollar una serie de actividades encaminadas a la creación y mantenimiento de la buenas relaciones entre el personal y en sus actividades laborales diarias, a partir de acciones comunicativas que permitan informar, crear identidad, capacitar, generar acciones y construir comunidad.

Fase 2

Se realizó la socialización del anteproyecto con el comité de prácticas, el cual sugirió aplicar unas modificaciones a la propuesta, las cuales se trabajaron implicando con ello algunos cambios en el plan de trabajo inicial.

A partir de las modificaciones entonces, se empezaron a adelantar las actividades de trabajo estipuladas por periodos con cada área y se inicio el acompañamiento a los delegados en la estructuración de la información.

El inicio de este proceso de estructuración de información en cada sección, se dio con la gerencia, luego la oficina de comunicaciones y se paso a trabajar con el delegado del manejo de la información de la dirección de control interno, quien propuso la opción de crear niveles a los usuarios de la intranet, de tal modo que con ello se controlara el acceso a cierta información privada o de interés exclusivo tanto de áreas como de niveles entre sí, sugerencia que fue presentada al proveedor del servidor, quien manifestó habilitar esta opción una vez se definieran los niveles, proceso que luego de una reunión con el jefe de comunicaciones y el ingeniero de sistemas encargado del apoyo a la intranet, se definió implementar los niveles una vez la intranet tuviera información estructurada en todas sus secciones y además ésta ya estuviera familiarizada entre los funcionarios.

Por otro lado, se empezó por sugerencia propia a trabajar en la implementación de un nuevo contenido para cada sección denominado “nuestra gente”, en el cual se incluye las fotografías de los funcionarios, sus nombres, cargos y las extensiones telefónicas donde se puede ubicar a cada persona, espacio que se implementó con el ánimo de dar mayor dinamismo e interacción entre los funcionarios; sin embargo, debo manifestar que este contenido en algunas áreas no se logró publicar con todas las imágenes por problemas técnicos de espacio en el sistema de la intranet.

Durante los demás meses, se continuó trabajando en las actividades programadas en el cronograma planteado para el desarrollo del proyecto de pasantía, de manera que se dio apoyo a los delegados del manejo de la información de cada sección para la estructuración y organización de la información contenida en estos espacios; aspecto frente al cual algunas dependencias manifestaron no contar con información para publicar, por lo que en estas secciones únicamente se maneja el contenido de nuestra gente, anteriormente definido.

Es así como, continuando con el apoyo a la estructuración de la información, se organizaron 2 jornadas de capacitación en redacción dirigidas a las personas delegadas de la intranet, las cuales fueron ofrecidas por el periodista Jairo Cala Otero, quien trató temas claves para el buen uso y manejo de la comunicación, lenguaje e información que se deben tener en cuenta al momento de emitir un mensaje.

De otra parte, es importante mencionar en este informe, que se presentaron dificultades por parte de ciertas áreas para la definición y publicación de información, aspecto que fue tratado en comité de gerencia por el jefe de la oficina de comunicaciones, junto con quien realizamos un informe para presentar y a partir de ahí, con el apoyo de la gerencia, se motivó a los directivos a trabajar en la publicación de contenidos en cada una de las secciones de intranet designadas para las áreas que ellos dirigen.

Otro aspecto válido de resaltar en este informe central, es que ciertos funcionarios no contaban con el servicio de Internet por razones institucionales, lo que impedía por tanto la difusión y uso de la intranet entre todo el personal de la compañía.

Sin embargo, pese a las dificultades durante el periodo de trabajo, todas las actividades adelantadas estuvieron orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto; de modo que se trabajó bajo los lineamientos de las actividades propuestas en el cronograma de trabajo, el cual se logró desarrollar casi en su totalidad.

Hasta aquí, se puede observar que la comunicación interna manejada desde un medio virtual como lo es la intranet en las organizaciones, tiene que ser dinámica, planificada y concreta, pues ella constituye la herramienta de dirección y orientación interna de las compañías, razón por la cual, el manejo interno de la información debe estar basado en la retroalimentación que se desarrolla entre personal de la institución.

Fase 3

Es importante señalar que se dejó pendiente la ejecución del último logro planteado por razones que impidieron el adelanto del mismo, dado que durante las últimas cuatro semanas de trabajo, no se pudo continuar con las labores directas del proyecto, es decir, con el proceso de estructuración y organización de la información en la intranet de Telebucaramanga, en tanto que, durante una semana estuve cubriendo un evento en la ciudad de Bogotá, al cual fui enviada por la empresa.

Las siguientes tres semanas posteriores a mi regreso de Bogotá, se presentó una falla en el servidor, lo que saco del sistema el servicio de intranet durante ese periodo, terminando mi proceso sin que la falla se hubiese solucionado.

De manera que, debido a esta falla técnica se dejaron pendientes varias actividades de inclusión de cierta información en algunas secciones, además de la fase final que consistía en dar a conocer a los funcionarios los contenidos de la intranet mediante una presentación formal de los mismos por parte de los delegados del manejo de la información de cada sección, las funciones de este servicio y la importancia de consultar y aportar información para mantener este medio de comunicación interna actualizado, por lo que considero que esta fase deberá ser trabajada posteriormente por parte del encargado de la oficina de comunicaciones.

Otra de las actividades pendientes fue la toma de ciertas fotografías para los contenidos de nuestra gente, puesto que con algunas dependencias no se logró concretar las fechas para la toma de las fotográficas de algunos funcionarios e incluso de algunos grupos por modificaciones en el personal, además de notificar que en algunas áreas no se pudieron publicar todas las imágenes porque los problemas técnicos de espacio en el sistema de la intranet persistieron hasta el final, y si bien se solicitó en varias ocasiones al proveedor del servidor la solución de éste inconveniente, él manifestó dificultades para ampliar la capacidad.

Se deja estipulado así en este informe, las razones técnicas de la falla en el servidor, por las cuales se dejaron pendientes varias labores de actualización de información, así como, la actividad final propuesta en el cronograma de trabajo, la cual consistía en la elaboración de mensajes y publicación de los mismos en las carteleras institucionales y la intranet para promover el uso y consulta de este medio de comunicación interna online.

Además, la organización de una jornada de socialización para todos los funcionarios, en la cual cada delegado del manejo de la información presentaría a los demás compañeros, los contenidos que encontrarían en cada sección de la intranet.

Finalmente, es importante mencionar que en la oficina de comunicaciones, entre otras actividades que se adelantaban se encuentra la elaboración de comunicados y boletines de prensa, cubrimiento de noticias y publicación de las mismas en la intranet, actualización de la información en los contenidos de la sección comunicaciones durante el tiempo en que estuvo habilitado el servidor, actualización de carteleras, organización de ruedas de prensa, cubrimiento de eventos y manejo del record de prensa, entre otras.

CONCLUSIONES

- Durante el periodo de pasantía, se procuró trabajar bajo los parámetros de las actividades planteadas en el cronograma de trabajo, las cuales estaban orientadas a la realización de cada objetivo propuesto en el proyecto.
- La elaboración de este proyecto permitió resaltar el papel que desempeñan las acciones comunicativas en el manejo de las comunicaciones internas, en tanto que estas herramientas contribuyen desde la cooperación colectiva a impulsar los valores, ideas, proyectos y propuestas de toda organización.
- En cuanto al manejo de la comunicación interna por red, se puede decir que la estructuración de la información en estos espacios virtuales, requiere de estrategias que permitan organizar de manera idónea y dinámica los datos generales, los conceptos de las diferentes áreas, las bases de datos, formatos, aplicaciones y en si todos los servicios de información y comunicación en red para los empleados de las compañías; dado que la intranet de una empresa, es un servicio que se debe entender como un canal de gestión que permite y facilita intercomunicar a todos los miembros de la institución para lograr un mejor desempeño de sus funciones y procesos diarios.
- La aplicación de esta propuesta involucró la participación activa de los funcionarios, quienes fueron los encargados de aportar la información que contiene el sistema de comunicación interna por red, para lo cual se trabajó en equipo con los delegados cada una de las subgerencias y direcciones designados para el desarrollo de este proceso.

- Para la realización de este proyecto se llevaron a cabo una serie de fases y actividades descritas en el documento, con las cuales se buscaba llevar a cabo la óptima realización del mismo; sin olvidar, la importancia que para ello ejerció el empleo de diferentes recursos tales como: el apoyo humano, técnico y económico de los involucrados en la elaboración, desarrollo e implementación de la propuesta planteada.
- Los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto de pasantía fueron positivos en la medida de lo posible, puesto que se trató de cumplir con las actividades programadas, lo cual se deja reflejado en la estructuración y organización de la información en la intranet de Telebucaramanga.
- Se dejaron pendientes algunas actividades anteriormente descritas en el informe por razones ajenas a mi voluntad, dado que son de carácter técnico por fallas en el servidor, las cuales duraron un periodo prolongado con respecto al tiempo de duración de la pasantía.
- Finalmente, es importante anotar que el éxito en la implementación de la nueva intranet de Telebucaramanga, depende en gran medida de la continuidad que se le de a los procesos de alimentación de información en los espacios de cada una de las secciones de la intranet; y de la retroalimentación que se haga tanto con los delegados por áreas para el manejo de la información, como con el personal de la empresa para conocer el impacto y acogida de este nuevo servicio en red para los empleados.

SUGERENCIAS

- Continuar con el proceso de estructuración y organización de la información en la intranet, a través del apoyo a los delegados por áreas para el manejo de los contenidos en cada uno de los espacios de la página.
- Fortalecer los contenidos con imágenes, videos, audios y demás estrategias comunicativas que involucren al personal y dinamicen las funciones diarias de la compañía a través este medio de comunicación interna.
- Publicar contenidos de interés general.
- Actualizar constantemente la información y los datos publicados, de manera que se logre motivar en los empleados la consulta diaria de la intranet.
- Realizar campañas que promocionen e impulsen la acogida de la intranet como principal sistema de comunicación interna por red en todo el personal de Telebucaramanga.

PRESUPUESTO Y RECURSOS

Material Fungible	Unidades	Costo Unidad	Costo Total
Resma de papel	5	\$10.000	\$50.000
Cartuchos (negros)	4	\$15.000	\$60.000
Carpetas	10	\$ 1.200	\$12.000
Otros materiales (lápices, Lapiceros, marcadores, Cartulinas, resaltadotes.)			\$80.000
<i>Subtotal Material: \$ 202.000</i>			

Equipos	Unidades	Costo Unidad	Costo Total
Cámara Fotográfica Digital SONY, De 8.1 mega píxeles, 2.5 pantalla LCD, 10X de zoom óptico y Memoria de 2GB, Con estuche y Mini-trípode	1	\$899.000	\$899.000
<i>Subtotal Equipos: \$899.000</i>			

Recursos Humanos	Costo Total
Pasante de Comunicación Social-Periodismo	\$2.769.000
<i>Subtotal Servicios: \$2.769.000</i>	

Servicios	Costo Total
Transporte	\$390.000
<i>Subtotal Servicios: \$ 390.000</i>	

COSTO TOTAL DEL ANTEPROYECTO: \$ 4.260.000

BIBLIOGRAFÍA

- BARTOLI, Annie. Comunicación y organización La organización comunicante y la comunicación organizada. Buenos Aires: Editorial Paidós, 1992.
- CICCO, Centro de Investigación de la Comunicación Corporativa Organizacional. Comunicación empresarial, Plan estratégico como herramienta gerencial, capítulo octavo “Dimensión estratégica en la comunicación organizacional de las tecnologías de información y comunicación y los nuevos medios de comunicación”, Sergio Llano Aristizábal, Universidad de la Sabana. Bogotá: Ecoe ediciones, 2007.
- DELGADO, Juan Manuel y GUTIÉRREZ, Juan. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Editorial Síntesis psicológica, 1995.
- Documento de Telebucaramanga “Plan estratégico 2006”
- ELÍAS, Joan y MASCARAY, José. Más allá de la comunicación interna, la intracomunicación diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados. España: Ediciones 2000, S.A., 1998.
- FERNÁNDEZ Collado, Carlos. La Comunicación en las ORGANIZACIONES. México: Talleres impresos Naucalapan S.A., 1996.
- http://telsun/intranet/intr_vision.htm, consultada 04 de Febrero de 2008, 4:45p.m
- http://telsun/intranet/intr_mision.htm, consultada 04 de Febrero de 2008, 4:52 p.m
- http://telsun/intranet/intr_valores.htm, consultada 04 de Febrero de 2008, 5:02p.m

- <http://telsun:8080/moduloproceso/>, consultada 04 de Febrero de 2008, 5:17p.m
- <http://www.miespacio.org/cont/trin/intranet.htm>, consultada 05 de abril de 2008, 3:48 p.m.
- DEL POZO Lite, Marisa. Cultura empresarial y comunicación interna. Su influencia en la gestión estratégica. Madrid: Editorial Fragua, 1997.
- TELEBUCARAMANGA, Guía “una empresa para conocer”, Reseña Histórica. Pág. 8 y 9
- VALLES, Miguel S. Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Editorial. Síntesis psicológica, 1999.
- VIDAL Arizabaleta, Elizabeth. Diagnóstico Organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital. Bogotá: Ecoe ediciones, 2004.

ANEXOS

ANEXO 1

Primeros Diseños definidos para la reestructuración de la intranet de Telebucaramanga

telebucaramanga
Comunicamos Generaciones

Gerencia

- General
- Administrativa
- Comercial
- Planeación
- Técnica
- Gestión Humana
- Informática

Nombre

Contactenos

Interes

Novedades

Gerencia Administrativa

Registrese

- Documentos para Imprimir
- Documentos para Compra
- Descarga de Formularios
- Derechos Reservados 2007

Registrese

Terminos y Condiciones Tecnológicas en conjunto

INTRANET UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA USO DE TODOS

Tecnología es el conjunto de saberes que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, incluyendo las plantas y animales, para satisfacer las necesidades y deseos humanos. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *τεχνή* (técnica u oficio) y *λόγος* (lógica; "conjunto de saberes").

Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una cualquiera de ellas o al conjunto de todas.

Ver mas...

Actualizado 11-02-2008

INTRANET UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA USO DE TODOS

Tecnología es el conjunto de saberes que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, incluyendo las plantas y animales, para satisfacer las necesidades y deseos humanos. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *τεχνή* (técnica u oficio) y *λόγος* (lógica; "conjunto de saberes").

Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una cualquiera de ellas o al conjunto de todas.

Ver mas...

Actualizado 11-02-2008

INTRANET UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA USO DE TODOS

Tecnología es el conjunto de saberes que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, incluyendo las plantas y animales, para satisfacer las necesidades y deseos humanos. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *τεχνή* (técnica u oficio) y *λόγος* (lógica; "conjunto de saberes").

Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una cualquiera de ellas o al conjunto de todas.

Ver mas...

Actualizado 11-02-2008

Todo lo que necesitas para tu regreso a clases
Un mejor vehículo, asistencia escolar y útiles escolares...

Suscríbete hoy y te obsequiamos:
1 Bono de \$30.000

\$37.500 Internet 3 en 1
Desde la primera línea 512 Kbps

\$29.500 Internet 3 en 1
Desde la primera línea

RECIBES GRATIS t-asiste Escolar

nuevo plantr3s
TELÉFONA Luz + INTERNET Banda Ancha + TV Digital



- Gerencia
- Secretaría General
- Técnica Operativa
- Gestión Humana
- Planeación
- Tecnología Informática
- Control Interno
- Comercial
- Comunicaciones
- Administrativa

- Nuestros Principios
- Nuestra Gente
- Fondo de Empleados
- Procesos
- Actividades
- Informativo
- Consulta de Turno
- Mercado
- Jurídica
- Facturación
- Procesos de Estrategia
- Procesos de Comercial
- Procesos de Servicio
- Procesos de Apoyo
- Indicadores

Nuevas Noticias

INTRANET, UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA USO DE TODOS



Para la gerencia de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga, es motivo de orgullo y satisfacción entregar a su equipo de trabajo, completamente reestructurada la página de intranet.

Este servicio en línea, es una herramienta de gestión que permite una eficaz difusión de la información concerniente a...

[Leer Más](#)

Actualizado el 05-02-2008

COMENZÓ A REESTABLEVERSE EL SERVICIO EN LUGARES AFECTADOS POR RIBOY Y DESTRUCCIÓN



Bucaramanga, 6 de febrero de 2008. En el transcurso del día quedará completamente restablecido el servicio telefónico y de internet, a los clientes de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga que habitan en el barrio Altos de Bellavista del municipio de Floridablanca.

[Leer Más](#)

Actualizado el 08-02-2008

SE ESTUDIA PLAN DE INCENTIVOS PARA VENTAS



Un NUEVO plan de incentivos para ventas específicas y ocasionales, dirigido a los colaboradores de la compañía, estudia la subgerencia Comercial, a raíz de la decisión que tuvo que asumir al dar por terminado la entrega del bono Sodexo.

[Leer Más](#)

Actualizado el 05-02-2008

RELIJIOSIDADES A LOS GRANUANDOS



Para la familia Telebucaramanga, sus colaboradores seguirán siendo el motor que hace posible su consolidación y progreso, razón por la cual continúa trabajando en proyectos que buscan promover el crecimiento personal, profesional y laboral, de quienes con su trabajo diario, hacen cada...

[Leer Más](#)

Actualizado el 05-02-2008

Todo lo que necesitas para tu regreso a clases
 La mejor calidad, asistencia rápida y fácil acceso...

Suscríbete hoy y te obsequiamos:
1 Bono de \$30.000*

\$37.500* INTERNET
hasta por \$1.000.000
 512 kbps

\$29.500* INTERNET
hasta por \$1.000.000
 128 kbps

RECIBES GRATIS
 el asistente Escolar

nuevo plantr3s

TELEFONÍA + INTERNET + TV

ANEXO 2

Palabras del Gerente presentando la nueva Intranet

INTRANET, UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA USO DE TODOS



Última Actualización 05-02-2008

Para la gerencia de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga, es motivo de orgullo y satisfacción entregar a su equipo de trabajo, completamente reestructurada la página de Intranet.

Este servicio en línea, es una herramienta de gestión que permite una eficaz difusión de la información concerniente a los procesos internos de la empresa, con los que se busca apoyar la labor diaria de cada trabajador de una manera amena y atractiva, mediante mecanismos de colaboración entre el personal, de manera que se logren estrechar aún más los vínculos entre los funcionarios de la compañía desde sus diferentes áreas.

La Intranet de Telebucaramanga, permitirá a sus trabajadores acceder a información institucional desde cualquier sitio de la empresa, como también hacer publicaciones, que serán de responsabilidad exclusiva de los EDITORES que designen la gerencia y las subgerencias respectivamente.

A partir de hoy, queda a disposición de ustedes y completamente rediseñada, esta página, en la cual encontrarán información de interés, artículos, imágenes, fotografías y videos, así como secciones concernientes a su labor, todas completamente actualizadas, para que nuestra Intranet se convierta en el medio oficial de consulta.

Bienvenidos a la nueva era del Intranet de Telebucaramanga.

ANEXO 3
Informes de Avance con sus respectivos anexos

ANEXO 3.1

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
BUCARAMANGA, MARZO 18 DE 2008
ELABORADO POR:

Ludy Lucía Villarreal Martínez

PRESENTADO A:

Jaime Pallares

PRIMER INFORME DE AVANCE PASANTÍA
OFICINA DE COMUNICACIONES-TELEBUCARAMANGA

De acuerdo con lo planteado en el primer cronograma, las acciones adelantadas hasta la fecha de sustentación del anteproyecto fueron el acercamiento a la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga-Telebucaramanga para conocer su estructura organizacional, mediante la recopilación de información contextual de la compañía.

Posteriormente se planteó la propuesta del anteproyecto de pasantía y se empezó a desarrollar las actividades estipuladas en el cronograma, tales como la convocatoria a subgerentes y directores a través de correos electrónicos para solicitarles la asignación de delegados por áreas del manejo de la información, dada la imposibilidad de hacer una reunión con ellos debido a sus múltiples ocupaciones.

Actividad ante la que hay que manifestar no todas las dependencias asignaron encargados, razón por la cual se sugirió al jefe de comunicaciones hacer una nueva solicitud, la cual hasta la fecha no ha tenido respuesta por parte de las dependencias pendientes de asignar delegado, situación frente a la cual sugerí hablar personalmente con los directores pendientes y mi jefe inmediato me manifestó que lo hiciera posteriormente en la medida en que se tiene programado trabajar con cada dirección.

Luego, se realizó la socialización del anteproyecto con el comité de prácticas, quien sugirió unas modificaciones, las cuales se trabajaron en la cuarta semana de febrero, lo que implicó algunos cambios en el plan de trabajo.

De este modo, a partir de las modificaciones, se han adelantado actividades como la definición del orden de las secciones en la intranet y a partir de ahí, estipular los periodos a trabajar con cada área e iniciar el acompañamiento a los delegados en la estructuración de la información, de tal modo que hasta la fecha se ha acompañado la estructuración de la información de las secciones de Gerencia, comunicaciones y control interno.

En este sentido, es importante resaltar que si bien en la sección de gerencia y de control interno no se ha publicado alguna información, esto se debe a que está pendiente definir los niveles de los usuarios de intranet; de tal modo que con ello, se controle el acceso a cierta información privada o de interés exclusivo de los integrantes tanto de las áreas como de los niveles entre sí.

Por otra parte, es válido resaltar en este informe que no solamente se ha trabajado con estas tres secciones, puesto que otras áreas han solicitado el apoyo a la oficina de comunicaciones para iniciar su proceso de estructuración de información, por lo cual algunas secciones ya cuentan también con contenidos publicados.

Además, por sugerencia propia, se ha venido trabajando también en la implementación de un nuevo contenido para cada sección denominado “nuestra gente”, en el cual se incluye las fotografías de los funcionarios, sus nombres, cargos y las extensiones telefónicas donde se puede ubicar a cada persona, actividad que se está realizando con el uso de mi cámara personal dadas algunas circunstancias por las cuales la Oficina de Comunicaciones no cuenta con una cámara institucional.

Por otro lado, frente a esta actividad también debo mencionar que en algunas áreas no se han podido publicar todas las imágenes por problemas técnicos de espacio en el sistema de la intranet y además, cabe decir que con algunas dependencias no se han concretado aún las fechas para la toma de las fotografías.

Finalmente, entre otras actividades que se adelantan en la oficina de comunicaciones, se encuentra el manejo de comunicados, noticias de la intranet, actualización de carteleras, cubrimiento de eventos, envío de boletines de prensa y manejo del record de prensa.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

- ☞ Para la realización del proyecto se ha procurado adelantar las actividades estipuladas en el cronograma para la correcta ejecución del mismo, tratando de dar el mejor manejo a las posibles dificultades que se presentan.
- ☞ Los resultados obtenidos se puede decir que han sido positivos en la medida de lo posible, puesto que se ha tratado de cumplir con la fechas programadas para el adelanto de las actividades descritas en el plan de trabajo, lo cual se ve reflejado en la estructuración de la información en la intranet, la alimentación de datos en la misma, la creación de administradores y usuarios de la intranet.

NOTA: Entrego nuevo cronograma de actividades con las modificaciones sugeridas en la sustentación del anteproyecto de pasantía.

ANEXOS: texto enviado por parte del Jefe de Comunicaciones a subgerentes y directores para la solicitud de asignación de delegados; listado de delegados asignados; texto del correo de invitación a jornada de capacitación enviado a los encargados delegados del manejo de la información por áreas; fotografías de la jornada de capacitación y fotocopia de la lista de asistencia.

Anexo 3.1.1 Texto enviado por parte del Jefe de Comunicaciones a subgerentes y directores para la solicitud de asignación de delegados:

>>> William Rodríguez 02/15/08 11:26 a.m. >>>

“Con el fin de avanzar en la implementación de la nueva intranet y de entrar en contacto con los EDITORES o delegados que ustedes designen a fin de que manejen la información, la grabación de archivos y procesos, les solicito por este medio y en el menor tiempo posible, me hagan conocer el nombre de la persona delegada de cada dependencia”.

Anexo 3.1.2 Listado de delegados asignados para el manejo de la información a publicar en la intranet de la empresa de telecomunicaciones de Bucaramanga-telebucaramanga

1. Gerencia General

- Oficina de Comunicaciones

2. Secretaria General

- Delegado por Secretaría General: Mónica León. Asignada por Claudia Stella Ramírez Pérez.

3. Dirección Jurídica

- Delegado por Jurídica: Oscar Salazar. Asignado por Claudia Stella Ramírez Pérez.

4. Dirección Control Interno:

- Delegado por Control Interno: Javier Mariño. Asignado por Robiel Barbosa Otálora, Director de Control Interno.

5. Oficina de Comunicaciones

- Delegado por Oficina de Comunicaciones: William Rodríguez Mora, Jefe de Oficina de Comunicaciones.

6. Subgerencia de Gestión Humana

- Delegado por Gestión Humana: Carolina Sánchez, Mónica Lozano, Nelly Carvajal y Viviana Suárez. Asignado por Maria Juliana Gómez Mora.

7. Subgerencia de Técnica Operativa

- Delegado por Dirección de Proyectos: Patricia Helena Fierro Vitola, Directora de Proyectos y Nohema Sanabria, Secretaria de Subgerencia Técnica Operativa.
- Delegado por Dirección de Red Externa:
- Delegado por Dirección de Conmutación y Transmisión: Gabriel Argüello Castro. Asignado por Renato Muñoz Montealegre, Director de Conmutación y Transmisión.

8. Subgerencia de Planeación

- Delegado por Planeación: Maryoris Laverde, Raúl Corredor y Félix Ricardo García. Asignados por Carlos Lievano Martínez-Villalba, Subgerente de Planeación.

9. Subgerencia Administrativa y Financiera

- Delegada por Dirección de Tesorería y Cartera: Meryluz León. Asignada por Carlos Alfredo Ortiz Navarro, Director de Tesorería y cartera.
- Delegado por Dirección de Compras y Suministros:
- Delegado por dirección de Control de Activos:
- Delegado por dirección de Contabilidad y Presupuesto:

10. Subgerencia de Informática y Tecnología

- Delgado por Informática y Tecnología: Carlos Ernesto Parra Márquez. Asignado por Sergio Oswaldo Cajías, Subgerente de Informática y Tecnología.

6. Subgerencia Comercial

- Delegado por Servicio al Cliente y PQR: Por parte de PQR las delegadas son Alba Rocío Celis y Luz Amparo Carrillo y por parte de de Servicio al Cliente la delegada es Amanda Melo. Asignadas por Hilda Johanna Villate Ballesteros, Directora de Servicio al Cliente y PQR (Peticiónes, quejas y reclamos).
- Delegado por Dirección de Mercadeo: Paola Cadena Motezuma, Directora de Mercadeo
- Delegado por Dirección de Ventas:
- Dirección de Facturación e Interconexión: Luis Fernando Alfonso. Asignado por Luz Eliana Reyes Barillas, Directora de Facturación e Interconexión.

Anexo 3.1.3 Texto del correo de invitación a jornada de capacitación enviado a los encargados delegados del manejo de la información por áreas

“A todas y todos muy buenos días, les informo que sus respectivos jefes los han delegado como EDITORES de los sitios en la página de Internet, a partir de la semana entrante ustedes se encargarán de alimentar el sistema, razón por la cual y con el fin de aclarar las dudas que tengan, están invitados a una capacitación que se llevará a cabo el próximo lunes 25 de febrero a las 3:00 de la tarde en el auditorio”.

“Agradezco su asistencia”.

Anexo 3.1.4 Fotografías capacitación manejo de intranet

☞ René Durán, Proveedor Sistema de Intranet



- ☞ Algunos Delegados del manejo de la Información en la Intranet, Asistentes a capacitación.



ANEXO 3.2

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
BUCARAMANGA, 18 MAYO DE 2008**

ELABORADO POR:

Ludy Lucía Villarreal Martínez

PRESENTADO A:

Jaime Pallares

SEGUNDO INFORME DE AVANCE PASANTÍA OFICINA DE COMUNICACIONES-TELEBUCARAMANGA

De acuerdo con las actividades programadas en el cronograma de trabajo planteado para el desarrollo del proyecto de pasantía en la oficina de comunicaciones, desde la entrega del primer informe a la fecha han sido la inclusión de la información en las diferentes secciones de la intranet junto con los delegados encargados de cada espacio, aspecto en el que es válido mencionar que ciertas direcciones manifiestan no tener información para publicar y por tanto en estos espacios únicamente se maneja el contenido de nuestra gente, en el que por sugerencia propia todas las secciones tendrán publicadas las fotografías del equipo de trabajo, junto con el nombre, cargo y teléfono de cada funcionario.

Sin embargo, debo mencionar que con respecto a este contenido, en algunas áreas no se han podido publicar todas las imágenes porque los problemas técnicos de espacio en el sistema de la intranet aún persisten y si bien, se ha solicitado al ingeniero encargado la solución del mismo, él ha manifestado diversos inconvenientes de tipo personal y laboral que le han impedido solucionar este aspecto. Además, cabe decir que con algunas dependencias no se han concretado aún las fechas para la toma de las fotografías.

Entre otras actividades, se organizaron 2 jornadas de capacitación en redacción dirigidas a las personas delegadas por las áreas para el manejo de la información que se publica en cada una de las secciones de la intranet, las cuales fueron ofrecidas por el periodista Jairo Cala Otero, quien trató temas claves para el buen uso y manejo de la comunicación, lenguaje e información que se deben tener en cuenta al momento de emitir un mensaje.

Es importante mencionar en este informe, que se han presentado dificultades por parte de ciertas secciones para la definición y publicación de información, aspecto que fue tratado en comité de gerencia por el jefe de la oficina de comunicaciones, junto con quien realizamos un informe para presentar y a partir de ahí hemos trabajado en la motivación para que se publiquen contenidos en las secciones de la intranet.

De otro lado, algunas dependencias argumentan no publicar cierta información por tratarse de contenidos privados, para lo cual se está esperando la habilitación de esta opción por parte del proveedor del sistema de intranet, para posteriormente trabajar en la definición de los niveles de cada usuario y así controlar el acceso a los contenidos que tengan carácter de uso exclusivo.

Por último, es válido resaltar que ciertos funcionarios no cuentan con el servicio de Internet por razones institucionales, lo que impide por tanto la difusión y uso de la intranet.

Finalmente, entre otras actividades adelantadas en la oficina de comunicaciones, se encuentra el manejo de comunicados, noticias de la intranet, actualización de carteleros, cubrimiento de eventos, rueda de prensa, envío de boletines de prensa y manejo del record de prensa entre otros.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

- ☞ Para la realización del proyecto se ha procurado adelantar las actividades estipuladas en el cronograma para la correcta ejecución del mismo, tratando de dar el mejor manejo a las posibles dificultades que se presentan.
- ☞ Los resultados obtenidos han sido positivos en la medida de lo posible, puesto que se ha tratado de cumplir con la fechas programadas para el adelanto de las actividades descritas en el plan de trabajo, lo cual se ve reflejado en la estructuración de la información en la intranet, la alimentación de datos en la misma.

Anexo 3.2.1 Fotografías de las jornadas de capacitación en redacción



ANEXO 3.3

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO

BUCARAMANGA, 18 JULIO DE 2008

ELABORADO POR:

Ludy Lucía Villarreal Martínez

PRESENTADO A:

Jaime Pallares

TERCER INFORME DE AVANCE PASANTÍA OFICINA DE COMUNICACIONES-TELEBUCARAMANGA

En este informe final, es válido resaltar que las actividades adelantadas durante el periodo de pasantía estuvieron orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto.

Es así, como se trabajó bajo los lineamientos de las actividades propuestas en el cronograma de trabajo, el cual se logro desarrollar casi en su totalidad, dado que se dejó pendiente la ejecución del último logro planteado por razones técnicas que impidieron el adelanto del mismo.

En este sentido, es importante mencionar que durante las últimas cuatro semanas de trabajo, no se pudo continuar con las labores directas del proyecto, es decir, con el proceso de estructuración y organización de la intranet de Telebucaramanga, dado que durante una semana estuve cubriendo un evento en la ciudad de Bogotá, al cual fui enviada por la empresa y las tres semanas siguientes se presentó falla en el servidor, lo que saco del sistema el servicio de intranet durante ese periodo.

Entre las actividades que se dejaron pendientes están: la inclusión de información en algunas secciones tales como la dirección de Ventas y el contenido beneficios de Cajasan en Gestión Humana, entre otras dependencias que argumentaron no publicar cierta información por tratarse de contenidos privados, para lo cual se requería la habilitación de esta opción y posteriormente trabajar en la definición de los niveles de cada usuario, con lo que se permitiera el control al acceso de ciertos contenidos de carácter restringido y de uso exclusivo, por lo cual considero en esta fase deberá ser trabajada posteriormente por parte del encargado de la oficina de comunicaciones.

Además, queda pendiente también la toma de ciertas fotografías para los contenidos de Nuestra Gente, el cual cabe mencionar que fue implementado por sugerencia propia, como un espacio en el que se pudieran incluir las fotografías de los funcionarios grupales o individualmente según el caso, sus nombres, cargos y las extensiones telefónicas donde se puede ubicar a cada persona. Sin embargo, con respecto a este contenido, se debe notificar que en algunas áreas no se han podido publicar todas las imágenes porque los problemas técnicos de espacio en el sistema de la intranet persistieron y si bien, se solicitó al ingeniero encargado y proveedor del mismo la solución de éste inconveniente, él manifestó dificultades para dar solución. Además, cabe decir que con algunas dependencias no se logró concretar las fechas para las tomas de las fotografías de algunos funcionarios e incluso de algunos grupos por modificaciones en el personal.

Es por ello, que debido a la falla del servidor se dejaron pendientes varias labores de actualización de información, así como, la actividad final propuesta en el cronograma de trabajo, la cual consistía en la elaboración de mensajes y publicación de los mismos en las carteleras institucionales y la intranet para promover el uso y consulta de este medio de comunicación interna online, además de la organización de una jornada de socialización de la secciones y contenidos publicados en la intranet, en la cual cada delegado del manejo de la información, presentaría a los demás funcionarios los contenidos que encontrarían en cada espacio de la página.

Finalmente, es importante mencionar que en la oficina de comunicaciones, entre otras actividades que se adelantan se encuentra el manejo de comunicados, noticias de la intranet durante el tiempo en que estuvo habilitado el servidor, actualización de carteleras, cubrimiento de eventos, ruedas de prensa, envío de boletines de prensa y manejo del record de prensa entre otras.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

- ☞ Durante el periodo de pasantía, se procuró trabajar bajo los parámetros de las actividades planteadas en el cronograma de trabajo, las cuales estaban orientadas a la realización de cada objetivo propuesto en el proyecto.

- ☞ Los resultados obtenidos fueron positivos en la medida de lo posible, puesto que se trató de cumplir con las actividades programadas, lo cual se deja reflejado en la estructuración y organización de la información en la intranet.

- ☞ Se dejan pendientes algunas actividades anteriormente descritas en el informe final por razones ajenas a mi voluntad, dado que son de carácter técnico por fallas en el servidor y las cuales duraron un periodo prolongado con respecto al tiempo de duración de la pasantía.

ANEXO 4

Diseño definido intranet de Telebucaramanga

