

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO
NIT – 832001968-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:

05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 2 de 12

1. CONTENIDO

2.	POLÍTICA.....	3
3.	MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO	3
3.2.	NORMATIVO	7
4.	JUSTIFICACIÓN.....	8
5.	OBJETIVO GENERAL	8
6.	ALCANCE	9
7.	METODOLOGÍA	9
a.	LINEAMIENTOS	9
b.	ESTRATEGIAS.....	10
c.	RESPONSABLES	10
d.	INDICADORES	11
8.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
9.	BIBLIOGRAFIA.....	11
10.	CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	12
11.	ANEXO TECNICO.....	12



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO
NIT - 832001968-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 3 de 12

2. POLÍTICA

La Política de Comunicación de la ESE Hospital San José del Guaviare, establece los lineamientos y actuaciones generales para los procesos de comunicación interna y externa, con el fin de garantizar que la información con todos los grupos de interés de la entidad y la opinión pública en general sea veraz, clara, suficiente, oportuna, y genuina con el propósito de garantizar un adecuado flujo de información.

3. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

3.1. CONCEPTOS

La Política de Comunicación abarca todos los procesos de la Empresa, y demás acciones que se generen para el cumplimiento de la misión de la ESE Hospital San José del Guaviare, para ello se identifican las siguientes definiciones claves.

Banner: Los Banner o anuncios son piezas publicitarias que son difundidas a través de una página web. Están diseñados con la intención de llamar la atención, resultar notorios y comunicar el mensaje deseado. Su objetivo es atraer tráfico hacia el sitio web del anunciante que paga por su inclusión. Los banners se crean con imágenes GIF, JPEG o PNG.

Campañas: Las campañas de Publicidad, van enmarcadas al cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios, desde el área de responsabilidad social, bajo el cumplimiento de la Política de Comunicación, política de calidad del servicio y el mismo sistema ambiental.

Canales: Soportes físicos o tecnológicos necesarios para que el mensaje transite del emisor al receptor.

Cobertura: Actividad mediante la cual se recoge información a través de medios técnicos y humanos para fines de difusión. También se considera cobertura la publicación en los medios de - comunicación de informaciones sobre la institución.

Comunicación: Es la facultad que tiene la persona de transmitir información, sentimientos y vivencias. En cualquier tipo de comunicaciones debe haber un emisor, un canal y un receptor.



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT – 832001966-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 4 de 12

Comunicación corporativa: Son los mensajes que la ESE Hospital San José del Guaviare difunde a sus diferentes grupos de interés y se caracteriza por ser dinámica, planificada y concreta, debido a que es una herramienta de direccionamiento estratégico basado en la retroalimentación constante. También es conocida como comunicación organizacional.

Comunicación externa: Consiste en divulgar los contenidos informativos de la ESE Hospital San José del Guaviare a la opinión pública a través de los medios de comunicación masivos, con el fin de mantener una interacción con intenciones estratégicas de difusión y de una buena imagen.

Comunicación Interna: Responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional al interior de la ESE Hospital San José del Guaviare, así como contar con servidores públicos bien informados sobre cómo opera la entidad para identificar los objetivos, estrategias, planes, programas y la gestión de sus operaciones de manera clara y oportuna.

Estrategia de comunicación: Es un curso de acción establecido de forma anticipada con la finalidad de lograr una percepción acorde con los objetivos estratégicos.

Hashtag: Los temas del momento tienen su origen en los hashtags o numerales, en español. No son otra cosa que etiquetas o palabras precedidas por el símbolo “#”, que sirven para organizar publicaciones sobre un tema concreto en las redes sociales.

Identidad corporativa: Es el conjunto de símbolos, comunicación y comportamientos de la ESE Hospital San José del Guaviare basados en el direccionamiento estratégico.

Imagen corporativa: Es la percepción del público interno y externo de la ESE Hospital San José del Guaviare y la idea general que forman respecto a sus productos y servicios, las dinámicas comunicacionales, los tipos de trabajo y la cultura.

Inbox: Es un término en inglés utilizado para describir el lugar donde los mensajes de e-mail u otros servicios similares como Facebook son recibidos en una especie de bandeja de entrada. El inbox se utiliza para enviar mensajes privados y personalizados.

Intranet: La intranet es una red interna que permite que los trabajadores de una compañía puedan estar en contacto entre ellos, y con la gerencia de la organización.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 5 de 12

Matriz de Comunicación: Este marco establece el flujo de información, pertinente dentro y fuera de la empresa, el cual será una guía para usuarios y trabajadores, en el tema de información y comunicación, con los procedimientos de cada proceso y así dar cumplimiento a la política de comunicación.

Medios de comunicación: Son los canales por los cuales fluye la información entre los trabajadores y los usuarios de la ESE Hospital San José del Guaviare o la audiencia en general.

Medios de comunicación: Son una de las herramientas por medio de la cual se ejecuta el proceso comunicativo entre diferentes instancias. Representan un canal eficaz para informar a todos los públicos los mensajes de la estrategia de comunicación.

Mensaje: Es la idea central que se requiere enviar a las distintas audiencias. De su adecuada y eficiente divulgación depende, en gran parte, el éxito de una estrategia de comunicaciones.

Netiqueta: Es un conjunto de reglas que regulan el comportamiento de los usuarios para comunicarse en la red, en pocas palabras es la etiqueta del ciberespacio.

Noticia: Hecho novedoso sobre la institución, su quehacer o sus integrantes de interés para sus públicos de interés.

Plan de acción: Es el instrumento de programación anual que prioriza las iniciativas u objetivos más importantes para cumplir y alcanzar las metas de la ESE Hospital San José del Guaviare. Este documento permite que cada área de trabajo pueda orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos, articulando sus procesos con los lineamientos internos establecidos.

Plan de comunicación: Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 6 de 12

Plan estratégico: El Plan Estratégico es el documento en el que los miembros de la ESE Hospital San José del Guaviare, reflejan cuál será la estrategia a seguir en un determinado plazo.

Posicionamiento: Es la manera en la que los usuarios de la ESE Hospital San José del Guaviare definen los productos o servicios propios a partir de sus atributos importantes, es decir, el lugar que ocupa el producto o servicio en la mente de los clientes en relación con la competencia. También se define como la recordación que el público externo e interno tiene de la entidad a partir de mensajes generados por la misma.

Prensa: Medios de comunicación masiva (radio/tv/prensa escrita en formato de entrega físico o digital) cuyos contenidos informan, entretienen y educan a las audiencias, generando opinión pública. También se utiliza este término para referirse a los periodistas que trabajan en los medios de comunicación.

Públicos internos: Son las personas que están inmersas en su totalidad en la ESE Hospital San José del Guaviare, es decir, los trabajadores, terceros, proveedores de bienes y servicios.

Públicos externos: Son todas las personas, organizaciones y empresas que tienen interés en las actividades de la ESE Hospital San José del Guaviare.

Retroalimentación (Feedback): Es el conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta el receptor con respecto al mensaje recibido por parte del emisor y es tenido en cuenta por éste para cambiar o modificar su mensaje. La retroalimentación en la ESE Hospital San José del Guaviare se puede dar de diversas maneras: como una simple confirmación verbal de que el mensaje se ha recibido (directa); expresada mediante acciones y/o documentos (indirecta).

Redes sociales: En este contexto el término “redes sociales” o “medios sociales” se utiliza para señalar a las plataformas de la web diseñadas para albergar comunidades virtuales de individuos interconectados que comparten contenido, información, archivos, fotos, audios, videos, etc. Las redes sociales corporativas o espacios institucionales son aquellas o aquellos gestionados directamente como medios de comunicación oficial.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 7 de 12

3.2. NORMATIVO

- **Ley 1474 de 2011.** Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015 DUR Presidencia.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 1784 de 2019.** Se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.

La Política de Comunicación permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de la entidad, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

1. Es responsabilidad del líder de Comunicaciones, diseñar y actualizar el Plan de Comunicaciones.
2. El Plan de Comunicación, contará con objetivos claros y concretos, con sus respectivas líneas acción operativas.
3. El plan de comunicación, contará con un componente principal, denominado Matriz de Comunicación, con el objetivo de establecer el correcto flujo de información interno y externo concernientes a la aplicación de MIPG y al Sistema Integrado de Gestión.
4. El plan de comunicaciones deberá ser el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESE Hospital San José del Guaviare.
5. Posterior a su aprobación, el líder del proceso de comunicaciones, deberá socializar el plan de comunicaciones a los funcionarios de la ESE Hospital San José del Guaviare.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 8 de 12

6. Se dará implementación a las acciones aprobadas en el Plan de Comunicaciones, presentándose un informe semestral de las acciones realizadas.

5. JUSTIFICACIÓN

La Política de Comunicación tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.

Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

6. OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias de comunicación encaminadas a fomentar la buena imagen corporativa de la ESE Hospital San José del Guaviare, a través del desarrollo y difusión de su imagen con transparencia y responsabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar permanentemente las necesidades de los grupos de valor de la Entidad.



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT - 832001968-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 9 de 12

- Elaborar el Plan de Comunicaciones anual en la ESE. Hospital San José del Guaviare.
- Fortalecer el uso de las TIC'S para mejorar la atención y acceso a la información por parte de los usuarios del HSJG.
- Fomentar el buen uso responsable de los canales de comunicaciones para socializar información de los pacientes, trabajadores y partes interesadas.
- Difundir de manera oportuna, eficaz y veraz, la información de Gerencia, y partes interesadas que sea considerada de interés general para todos los empleados de la Entidad.
- Dar a conocer el impacto de las acciones que se realizan en comunicaciones para mejorar la buena imagen corporativa a nuestros clientes internos y externos.

7. ALCANCE

La política de comunicación es aplicable a todos los procesos de la ESE Hospital San José del Guaviare y los grupos de interés de la entidad.

8. METODOLOGÍA

Para ejecutar el plan de comunicaciones se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

8.1. LINEAMIENTOS

- La comunicación, será oportuna, transparente y genuina, haciendo siempre uso responsable de la información institucional, respetando los compromisos de confidencialidad.
- Los mensajes utilizados dentro y fuera de la organización no deben representar, en ningún escenario, una postura personal, política o ideológica.
- Identificar las oportunidades o necesidades de comunicación, analizando los beneficios y los riesgos de cada una de ellas.
- Planificar las actuaciones de comunicación a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta los diferentes mensajes, idiomas, públicos, países y soportes de comunicación, asegurando los recursos necesarios para su consecución.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 10 de 12

- Adoptar y utilizar canales de comunicación eficientes y dinámicos entre la entidad y sus grupos poblacionales, que permitan intercambiar regularmente información en materias que puedan ser de su interés.
- Fomentar y poner a disposición de los funcionarios de la ESE Hospital San José del Guaviare, la formación necesaria para su adecuada capacitación en los ámbitos relacionados con la comunicación.

8.2. ESTRATEGIAS

- Realizar programas radiales en los medios de comunicación con temas de interés en salud.
- Fortalecer el diálogo permanente y la comunicación proactiva, creando confianza ante todos los grupos de interés de la ESE Hospital San José del Guaviare, a través de los grupos de WhatsApp, reuniones y visitas a las áreas.
- Apoyar las distintas áreas en la creación, y difusión de temas que sean de interés tanto para el personal administrativo como para los usuarios.
- Dar continua formación en las competencias comunicativas y estratégicas. De esa forma, se busca mejorar la capacidad de escucha, argumentación y deliberación de los funcionarios.
- Fortalecer y desarrollar medios de información internos que impulsen la comunicación formal. Equipo informado = multiplicadores.
- Generar mayor motivación para alcanzar los objetivos, mejor trabajo en equipo y bienestar colectivo, por medio de mensajes motivacionales al iniciar la semana.
- Dar a conocer las diferentes actividades y jornadas de atención por especialidades, que se realizan desde los diferentes servicios del Hospital.

8.3. RESPONSABLES

Como responsables estará el Macroproceso de Gestión de Mercadeo.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Versión: 1.0	
	Página: 11 de 12	

8.4. INDICADORES

Se tendrá un primer indicador con un cumplimiento del 70%, el cual deberá estar orientado en los diferentes programas realizados en los medios de comunicación con temas de interés en salud, los cuales contribuirán al mejoramiento de la imagen de la ESE Hospital San José del Guaviare.

- ***Número de programas en medios de comunicación / Programas realizados***

El segundo indicador tendrá un cumplimiento del 70%, lo cual permitirá conocer las capacitaciones realizadas con los líderes de área, Voceros Institucionales, y grupos de valor.

- ***Número de capacitaciones programadas/Total de capacitaciones realizadas***

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se tiene como seguimiento y evaluación la presentación del informe semestral del Plan de Comunicaciones ante el Comité de Gestión y Desempeño, y la evaluación será el cumplimiento del 60% del indicador.

10. BIBLIOGRAFIA

- Política de comunicaciones, transparencia, acceso a la información pública, y lucha contra la corrupción del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. (2019). Recuperado de <https://www.psiquiatricocali.gov.co/images/politicas/2019/POLITICA%20DE%20COMUNICACIONES.pdf>
- Política de comunicaciones de la E.S.E. hospital regional Manuela Beltrán de socorro. (s.f.). Recuperado de <https://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/politicacomunicaciones.pdf>
- Política de comunicación. (2009). Recuperado de <http://hospitalguarne.com/images/pdf/12.-Poltica-de-Comunicacin.pdf>



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO
NIT – 832001968-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 12 de 12

- Plan de comunicaciones estratégicas del Hospital Departamental de Villavicencio.(2019). Recuperado de http://hdv.gov.co/images/paginas/IMG_20190306_0001_1576189610.pdf.

11. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISO	APROBO
Liza Mayerly Zarta Vélez Comunicadora Social y Periodista	Viviana Mejía Profesional Especializada Planeación Mercadeo y Sistemas de Información	Oveida Parra Novoa Gerente

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	24 de noviembre 2021	Se elaboró la Política de Comunicaciones por primera vez.

12. ANEXO TECNICO

- MIPG
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. diciembre de 2019.