

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	2
2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO	¡Error! Marcador no definido.
3. JUSTIFICACION	¡Error! Marcador no definido.
4. OBJETIVO GENERAL	8
5. ALCANCE	9
6. METODOLOGIA	¡Error! Marcador no definido.
a. LINEAMIENTOS	9
b. ESTRATEGIAS	¡Error! Marcador no definido.
c. RESPONSABLES	10
d. INDICADORES	11
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	12
8. BIBLIOGRAFIA	12
9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO	12
10. ANEXO TECNICO	13

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 13

1. PRESENTACIÓN

El Hospital San José del Guaviare es un pilar fundamental que refleja y refuerza la misión, visión y objetivos institucionales. Este instrumento establece lineamientos y directrices claras para gestionar eficazmente la comunicación interna y externa, asegurando que la información dirigida a los grupos de interés y al público sea veraz, clara, suficiente, oportuna y auténtica.

Con ello, se promueve la transparencia, la confianza y la rendición de cuentas, valores esenciales para consolidar una relación sólida entre la institución y la comunidad. Además, esta política contribuye a proyectar una imagen coherente con los principios y valores del hospital, fortaleciendo su posicionamiento como un referente de servicio, calidad y compromiso social.

Asimismo, la política está alineada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información pública. De esta manera, la institución reafirma su compromiso con la apertura informativa y la construcción de una gestión participativa, en beneficio de toda la comunidad.

2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

2.1 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

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 13

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.

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.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 13

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.

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.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 13

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.

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.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 13

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.

2.2 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.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 7 de 13

Decreto 1499 de 2017. Propone estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.

La ESE Hospital San José del Guaviare está comprometida en establecer lineamientos y directrices que orienten nuestra comunicación interna y externa, promoviendo una cultura de transparencia, veracidad y coherencia en todas nuestras interacciones. Esta política tiene como objetivo garantizar que la información proporcionada a nuestros servidores públicos, colaboradores, usuarios, grupos de interés y a la comunidad en general sea clara, oportuna y confiable, fortaleciendo así la confianza y el compromiso con nuestra misión y valores institucionales.

Mediante esta política, la institución se compromete a comunicar de forma ética y responsable, utilizando los canales adecuados y protegiendo la confidencialidad de la información sensible. Asimismo, se promueve una comunicación abierta y accesible que favorezca la participación activa y el intercambio de ideas, consolidando una relación de confianza con todos los grupos de interés.

Esta política se articulará estrechamente con el Plan de Comunicaciones, asegurando una alineación estratégica en cada una de las acciones de comunicación. Además, será socializada con todos los servidores públicos, colaboradores y grupos de interés, a través de diferentes espacios y herramientas de comunicación, para garantizar su comprensión y aplicación efectiva en toda la institución.

3. 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

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 13

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.

La implementación de esta política contribuirá significativamente al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización al fortalecer la comunicación efectiva entre las dependencias, optimizando la toma de decisiones y la ejecución de los procesos institucionales. Además, se alinea con los modelos de gestión del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, promoviendo prácticas que garantizan eficiencia, cumplimiento normativo y mejora continua.

Entre los beneficios que generará la política destacan:

- **Mejoras en la eficiencia:** Al contar con flujos de información claros, se reducen tiempos y se optimizan recursos.
- **Cumplimiento normativo:** La política asegura que la organización cumpla con la Ley de Transparencia y estándares internacionales aplicables.
- **Reducción de riesgos:** La trazabilidad y protección de datos minimizan errores y posibles vulnerabilidades en la gestión de información.
- **Fortalecimiento de la cultura organizacional:** Se fomenta una cultura de confianza, participación y compromiso entre servidores públicos y ciudadanos.

Esta política refleja el compromiso de la organización con la calidad, la transparencia y el fortalecimiento institucional, integrándose estratégicamente con las herramientas de gestión para garantizar su éxito.

4. OBJETIVO GENERAL

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 13

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.
- Elaborar el Plan de Comunicaciones anual en la ESE. Hospital San José del Guaviare.
- 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.

5. 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.

6. METODOLOGÍA

La implementación de la política de comunicación se realizará en articulación con las actividades planteadas dentro del Plan de Comunicaciones. Por lo anterior; se establecen los siguientes lineamientos y estrategias:

a. LINEAMIENTOS

- Asegurar que toda la información proporcionada sea clara, precisa y verificable, promoviendo la transparencia en todas las comunicaciones.
- Mantener un flujo constante de información sobre los temas relevantes, evitando la especulación y la desinformación.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 10 de 13

- Mantener la coherencia en los mensajes internos y externos, asegurando que toda comunicación refleje los valores y objetivos de la institución.
- Utilizar la información institucional de forma ética y responsable, respetando la confidencialidad y protegiendo datos sensibles.
- Evitar el uso de los canales de la entidad para expresar opiniones personales, políticas o ideológicas.
- Determinar los públicos objetivo y adaptar los mensajes, canales y formatos de acuerdo con sus características y necesidades.
- Implementar indicadores de desempeño para medir la efectividad de la comunicación y el cumplimiento de la política.

b. ESTRATEGIAS

- Realizar programas radiales en los medios de comunicación con temas de interés en salud.
- Fomentar un diálogo constante y una comunicación proactiva para construir confianza con todos los grupos de interés de la ESE Hospital San José del Guaviare, utilizando herramientas como grupos de WhatsApp, reuniones y visitas a las distintas 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.
 - Mantener actualizados los medios de comunicación internos y externos (correo electrónico, grupos de WhatsApp y redes sociales) promoviendo una cultura de comunicación responsable y ética asegurando coherencia y veracidad en cada mensaje.
 - Dar a conocer las diferentes actividades y jornadas que se realizan desde los diferentes servicios del Hospital.

c. RESPONSABLES

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 11 de 13

Como responsable de esta política estará a cargo la/el Jefe de Oficina de Planeación de la entidad; en apoyo con los líderes de los líderes quienes son los facilitadores de la información.

d. 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

Se tendrá en cuenta un segundo indicador denominado Índice de Impacto en redes; lo cual ayudaría a evaluar el impacto y la efectividad del contenido publicado de manera integral.

$$\text{IIRS} = \frac{\text{Seguidores Totales} + \text{Impresiones Totales} (\text{Interacciones Totales} + \text{Clics} + \text{Veces Compartido}) \times 100}{\text{Seguidores Totales} + \text{Impresiones Totales}}$$

Componentes del Indicador:

- **Interacciones Totales:** Número de "me gusta", comentarios y compartidos que recibió el contenido en un periodo determinado.
- **Clics:** Cantidad de clics en enlaces hacia el sitio web o publicaciones internas del hospital, lo cual refleja el interés en profundizar en la información.
- **Veces Compartido:** Número de veces que los usuarios han compartido el contenido, lo cual amplifica el alcance de forma orgánica.
- **Seguidores Totales:** Número de personas que siguen la cuenta. Este valor ayuda a contextualizar el tamaño de la audiencia.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 12 de 13

- **Impresiones Totales:** Número total de veces que las publicaciones fueron vistas por los usuarios en el mismo periodo.

7. 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 50% del indicador.

8. 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.psiquiaticocali.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.-Politica-de-Comunicacin.pdf>

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

9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
----------------	---------------	---------------



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

CALIDAD

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 13 de 13

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Liza Mayerly Zarta Vélez
Comunicadora Social y
Periodista

Viviana Mejía
Profesional Especializada
Planeación Mercadeo y Sistemas
Información

Oveida Parra Novoa
Gerente

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACION	REVISION O	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	24 de noviembre 2021		Se elaboró la Política de Comunicacion por primera vez.
2.0	20 de Diciembre de 2024		Actualización de la Política

10. ANEXO TECNICO

MIPG

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