

|                                                                                   |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>GESTION DE LA INFORMACION</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p> |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                                | 3  |
| 2. OBJETIVO GENERAL .....                                                            | 4  |
| 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                     | 4  |
| 3. DEFINICIONES .....                                                                | 5  |
| 4. ALCANCE .....                                                                     | 6  |
| 5. ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....                     | 6  |
| 6. RESPONSABILIDAD DE LA POLITICA.....                                               | 7  |
| 7. RECURSOS .....                                                                    | 7  |
| 8. DESARROLLO DE LA POLITICA .....                                                   | 8  |
| 8.1. IDENTIDAD CORPORATIVA.....                                                      | 8  |
| 8.1.1. CANALES PARA GENERAR IDENTIDAD CORPORATIVA .....                              | 8  |
| LOGOTIPOS INSTITUCIONALES.....                                                       | 8  |
| GESTION DOCUMENTAL .....                                                             | 9  |
| PROTOCOLOS PARA CONTACTOS TELEFONICOS.....                                           | 9  |
| MENSAJES INSTITUCIONALES .....                                                       | 9  |
| 8.2.1. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS .....                                        | 10 |
| REPORTE DE INFORMES EXTERNOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO .....                       | 10 |
| PAGINA WEB.....                                                                      | 10 |
| MANEJO DE REDES SOCIALES .....                                                       | 10 |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS .....                                                           | 11 |
| CARTELERA INSTITUCIONAL .....                                                        | 11 |
| BOLETÍN INSTITUCIONAL .....                                                          | 12 |
| RED INTERNA DE TELEVISORES.....                                                      | 12 |
| PROTOCOLOS PARA COMUNICACIÓN E INFORMACION A PACIENTES Y CUIDADORES FAMILIARES ..... | 12 |
| 8.3.1 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS.....                                          | 13 |
| COMITES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO .....                                            | 13 |

|                                                                                   |                                                          |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTION DE LA INFORMACION</b>                         |   |
|                                                                                   | <b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                        |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| COMUNICADOS INTERNOS .....       | 15 |
| SPARK.....                       | 15 |
| CORREO ELECTRÓNICO .....         | 16 |
| TELEFONIA IP .....               | 16 |
| CARTELERA POR DEPENDENCIAS ..... | 16 |
| 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS ..... | 17 |
| 10. BIBLIOGRAFIA.....            | 17 |

|                                                                                   |                                                          |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTION DE LA INFORMACION</b>                         |   |
|                                                                                   | <b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                        |

## 1. INTRODUCCIÒN

Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella.

Por estas razones, toda institución que se respete, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno vivifican la entidad y la proyectan hacia su área de influencia.

El área de comunicaciones es transversal con todas las áreas y procesos de la institución, es pieza clave para la construcción de identidad e imagen de toda organización ya que esta da la oportunidad a todas las entidades de contar con una buena comunicación tanto interna como externa que permita a la institución vender sus servicios y una buena imagen ganando así posicionamiento frente al mercado al cual se enfrenta a diario.

El área de comunicaciones es la encargada de programar y efectuar las actividades generadas por la institución, así como también la elaboración de material publicitario y toda información que deba ser socializada tanto al personal como a los usuarios de la entidad.

|                                                                                   |                                                          |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTION DE LA INFORMACION</b>                         |   |
|                                                                                   | <b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                        |

El vocero representativo de la Red de Salud Suroriente será el Gerente o en su defecto el Subgerente Científico o Administrativo o los voceros asignados por éstos, lo anterior debido a que los voceros deben ser competentes y atender toda clase de situaciones que surjan y sean causa de incertidumbre o duda con respecto a la Red de Salud Suroriente E.S.E. En caso de crisis sólo el Gerente será quien suministre la información necesaria. Los oficios emitidos por la entidad y que sean para entes externos deben llevar firma de aprobación de la gerencia, subgerencia científica, jefe administrativo y financiero o control interno, solo estas áreas están aprobadas por la institución para firmar oficios.

## 2. OBJETIVO GENERAL

mejorar la comunicación interna y externa de la Red de Salud del Suroriente, a través de la comunicación amplia y oportuna de las actividades, así como la gestión de sus procesos y decisiones, con un lenguaje de fácil comprensión para la comunidad, los usuarios, sus cuidadores familiares, los colaboradores de la entidad y en general todas las partes interesadas. Lo anterior, le permite actuar a la ESE con transparencia y cumplir con las obligaciones de información requerida por los grupos de interés.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Entregar información oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a los clientes y partes interesadas.
- b. Identificar los requisitos de los clientes, y los mecanismos de obtención de esta información.

|                                                                                   |                                                   |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GESTION DE LA INFORMACION                         |   |
|                                                                                   | MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |                                                                                                                                                                        |

- c. Optimizar la articulación y coordinación entre los procesos de la Red de Salud Suroriente E.S.E
- d. Desarrollar la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos, su secuencia e interacción.
- e. Identificar fuentes de información (entradas y salidas de procesos) necesarias para la operación.
- f. Gestionar el conjunto de datos necesarios para soportar el diseño, operación, Evaluación y mejoramiento de los procesos de la ESE.
- g. Mejorar la coordinación y comunicación al interior de la ESE y con las entidades sectoriales.
- h. Establecer canales de comunicación que permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.

### 3. DEFINICIONES

**La información:** es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

**La comunicación:** es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <div style="text-align: center;"> <b>GESTION DE LA INFORMACION</b> </div> <hr/> <div style="text-align: center;"> <b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> </div> |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

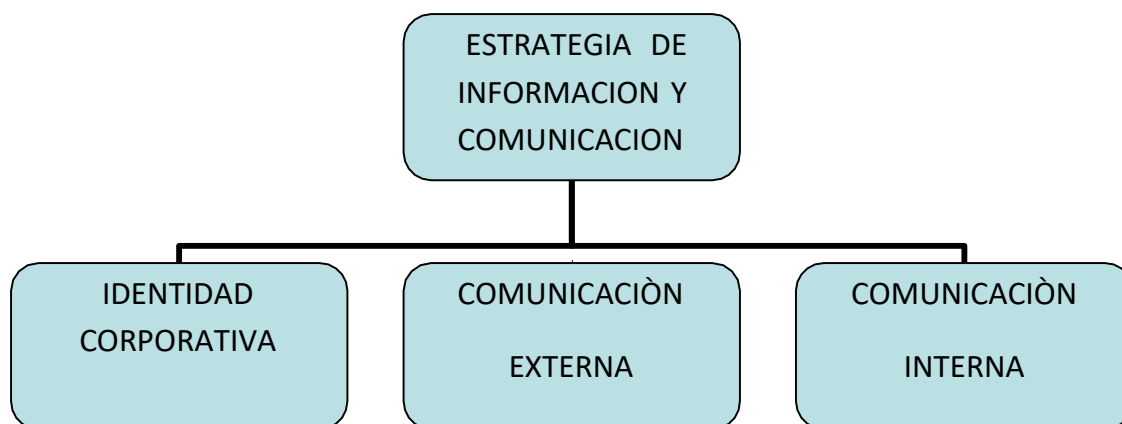
#### 4. ALCANCE

Esta política será desarrollada en todos los procesos de la Red de salud del suroriente ESE y encaminara esfuerzos con sus partes interesadas:

- Usuarios de la institución
- Cuidadores familiares de pacientes
- Liga de Usuarios de la ESE
- Grupos y/o asociaciones comunitarias(JAL, JAC, entre otros)
- Grupos de apoyo intersectorial (Madres FAMI, entre otros)
- Comunidad en general
- Colaboradores de la institución.
- Instituciones del Ente territorial.
- Instituciones del orden de control para entidades públicas.
- Empresas Promotoras de Salud
- Instituciones educativas
- Medios de comunicación (radio, televisión, prensa)
- Proveedores

#### 5. ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las comunicaciones se definen como un proceso que contempla un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar la información en un lenguaje común y de fácil comprensión.se basa en la siguiente estructura:



## 6. RESPONSABILIDAD DE LA POLITICA

Es responsabilidad de la implementación de la presente política de todos los colaboradores de la Red de Salud del Suroriente ESE, estará en cabeza la coordinación de los canales de información internos y externos la oficina de comunicaciones.

Mantener la identidad corporativa, el seguimiento de la entrega de la información externo obligatoria y el seguimiento de los Comités normativos estará en cabeza de la Alta Dirección.

## 7. RECURSOS

La Alta Dirección dispondrá de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la presente política.

|                                                                                   |                                                          |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>GESTION DE LA INFORMACION</b>                         |   |
|                                                                                   | <b>MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                         |

## 8. DESARROLLO DE LA POLITICA

### 8.1. IDENTIDAD CORPORATIVA

Por identidad Corporativa entendemos la personalidad de la empresa. Esta personalidad es la conjunción de su historia, de su ética y de su filosofía de trabajo, pero también está formada por los comportamientos cotidianos y las normas establecidas por la dirección.

La identidad organizacional o corporativa sería el conjunto de características, valores y creencias con las que la organización se auto identifica y se auto diferencia de las otras entidades.

Dentro de la página web está a disposición de todas las personas el espacio para conocer más de la Red de Salud del Suroriente ESE.

#### 8.1.1. CANALES PARA GENERAR IDENTIDAD CORPORATIVA

##### LOGOTIPOS INSTITUCIONALES.

La Red de Salud del Suroriente ha desarrollado a través de estrategias participativas con sus colaboradores la elaboración del logo institucional, mascota, himno, bandera institucional y logo de humanización en el marco de la Acreditación institucional.

|                                                                                   |                                                   |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GESTION DE LA INFORMACION                         |   |
|                                                                                   | MANUAL DEL PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |                                                                                                                                                                        |

## GESTION DOCUMENTAL.

La Red de Salud del Suroriente en el marco normativo de Ley General de Archivo y el sistema de Gestión de Calidad ha desarrollado pautas para estandarizar la presentación documental realizada por la institución.

## PROTOCOLOS PARA CONTACTOS TELEFONICOS.

Se cuenta con protocolos para los contactos telefónicos en marco del cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2019 y contribuya a generar una mayor identidad a nuestra institución.

## MENSAJES INSTITUCIONALES

Los mensajes institucionales se construyen para establecer relaciones de calidad entre la institución y las partes interesadas, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

## 8.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

**La comunicación externa** es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con las diferentes partes interesadas, así como a proyectar una imagen favorable de la empresa o promover actividades, productos y servicios.

### 8.2.1. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

Los canales de comunicación externos identificados en la ESE son:

#### REPORTE DE INFORMES EXTERNOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.

De acuerdo a la exigencia normativa, la Red de salud Suroriente ESE cuenta con un cronograma para el envío de dicha información, el cual es actualizado con cada anualidad y el seguimiento de la información entregada a cada entidad está a cargo de la Alta Dirección para asegurar su cumplimiento.

#### PAGINA WEB

El acceso a la página web se hace a través de link [www.esesuroriente.gov.co](http://www.esesuroriente.gov.co). Es un canal de comunicación que permite la consulta de todas las partes interesadas, es un eje fundamental para el trabajo de gobierno en línea, para mejorar el acceso y oportunidad en los trámites y consulta de la información allí colocada.

#### MANEJO DE REDES SOCIALES

Facebook: La institución maneja el facebook y este se puede encontrar con el nombre de Red de Salud Suroriente Ese.

En él se publica para los usuarios todo lo referente a las noticias e información importante que se quiera dar a conocer tanto a usuarios como funcionarios como son brigadas de salud, jornadas de vacunación, actividades de la institución, mejoramientos en la calidad del servicio y de los espacios, también encontramos el link para solicitar citas por internet.

Twitter: La institución maneja el twitter y este se puede encontrar con el nombre de @ESESuroriente. En él se publica las actividades que realiza la institución.

#### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Mecanismo normativo por el cual la entidad se entera de las quejas, reclamos sugerencias o felicitaciones que se presentan en proceso de atención al usuario en las 4 IPS que conforman la ESE suroriente y para los cuales su procedimiento de apertura esta estandarizado.

#### CARTELERA INSTITUCIONAL

Estas se encuentran ubicadas en lugares visibles en las 4 IPS de la ESE Suroriente. En ella se publica información de interés de los Usuario como convocatorias, informes, noticias, actividades, jornadas de vacunación, jornada y brigadas de salud, entre otros temas de interés, las cuales deberán ser validadas por la oficina de comunicaciones de la ESE.

El tiempo de permanencia depende de la duración de las actividades e importancia de la misma. Esta puede ser de una semana a un mes de ser

necesario y será la oficina de comunicaciones la responsable de asegurar su cumplimiento.

## BOLETÍN INSTITUCIONAL

El boletín institucional está establecido para ser publicado en la página web para contribuir con la política de hospital verde de forma trimestral, se publica todas las actividades, noticias, eventos, jornadas de salud, cumpleaños, y demás actividades que sean de interés para las partes interesadas.

## RED INTERNA DE TELEVISORES

En los televisores de la red interna se transmiten videos institucionales y educativos con el objetivo de mantener informados a los usuarios de todos los avances tanto en infraestructura como en la prestación de los servicios de la ESE y en tema de interés.

## PROTOCOLOS PARA COMUNICACIÓN E INFORMACION A PACIENTES Y CUIDADORES FAMILIARES.

En el Marco de la Acreditación y dinamizar la política de humanización y seguridad del paciente, la ESE está trabajando en la estandarización de la información suministrada a pacientes y cuidadores familiares.

### 8.3. COMUNICACIÓN INTERNA

**La información interna** es inherente a las empresas, es un conjunto de personas que interaccionan intercambiando información. Por ello, la información interna debe ser más importante (su volumen es generalmente mayor) que la información externa.

La información debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja.

#### 8.3.1 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

COMITES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.

La Red de Salud del Suroriente ESE cuenta con cronograma de comités de obligatorio cumplimiento, los cuales son descritos a continuación:

#### COMITÉS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

| PROCESOS<br>MISIONAL | COMITÉ | FRECUENCIA | RESOLUCION |
|----------------------|--------|------------|------------|
|                      |        |            |            |

|                             |                                                              |                |                                         |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| <b>DIRECCIONAMIENTO</b>     | Comité Gerencia                                              | Semanal        | Comités Internos                        |
|                             | Comité Técnico                                               | Mensual        | Comités Internos                        |
| <b>CONTROL &amp; MEJORA</b> | Comité Coordinación del Sistema de Control Interno           | Semestral      | Comités Internos                        |
| <b>PROCESOS MISIONAL</b>    | Comité Ética Hospitalaria                                    | Bimestral      | Comités Internos                        |
|                             | comité Farmacia y Terapéutica                                | Mensual        | Resolución 040 de Febrero 29 de 2008    |
|                             | Comité Infecciones Intrahospitalario                         | Mensual        | Resolución 069 de Abril 30 de 2008      |
|                             | Comité Vigilancia Epidemiológica                             | Mensual        | Resolución 123 de Julio 04 de 2008      |
|                             | Comité Hospitalario para Emergencias                         | Mensual        | Resolución 124 de Julio 04 de 2008      |
|                             | Comité Grupo Administrativo de Gestión Ambiental Y Sanitario | Mensual        | Resolución 141 de Julio 17 de 2008      |
|                             | Comité Historias Clínicas                                    | Mensual        | Resolución 150 de Agosto 01 de 2008     |
|                             | Comité Vigilancia Estadísticas Vitales                       | Mensual        | Resolución 181 de Septiembre 29 de 2008 |
|                             | Comité Vigilancia Epidemiológica Comunitaria                 | Mensual        | Resolución 137 de Octubre 10 de 2012    |
|                             | Comité Ética en Investigación                                | Cada Dos Meses | Resolución 136 de Octubre 10 de 2012    |
|                             | Comité Institución Amiga de                                  | Mensual        | Resolución 1.16.1.193-12                |

|               |                            |             |                                                                                                                                |
|---------------|----------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | la Mujer y la Infancia     |             | de diciembre 10 de 2012                                                                                                        |
| PROCESO APOYO | Comité Compras             | C/D 3 Meses | Resolución 30-1 de<br>Febrero 14 de 2007<br>Resolución 206 de<br>Noviembre 23 de 2004<br>Resolución 081 de Abril 20<br>de 2007 |
|               | COPASO                     | Mensual     | Resolución 102 de Junio<br>30 de 2005                                                                                          |
|               | Comité Archivo             | Semestral   | Resolución 105 de Julio<br>05 de 2005<br>Resolución 88 de Mayo 11<br>de 2006                                                   |
|               | Comisión Personal          | Mensual     | Resolución 211 de Octubre<br>16 de 2007                                                                                        |
|               | Comité Convivencia Laboral | C/D 3 Meses | Resolución 123 de Junio<br>12 de 2007                                                                                          |

## COMUNICADOS INTERNOS

Se realiza comunicados internos en el marco de Gestión documental informando los colaboradores o partes interesadas sobre asuntos de interés, citaciones, respuestas y demás necesidades relacionadas.

## SPARK

Esta es una herramienta exclusiva de los funcionarios de la ESE suroriente, es un chat interno que nos permite enviar mensajes concisos y de importancia para los funcionarios. A través de él también podemos enviar archivos adjuntos si es necesario.

## CORREO ELECTRÓNICO

Esta herramienta nos permite enviar y recibir información de interés institucional.

Es importante que los colaboradores de la institución utilicen el correo empresarial cuando se trata de información interna y evitar usar el correo personal.

## TELEFONIA IP

Esta herramienta es importante para comunicarnos entre las diferentes oficinas de la institución y con el exterior. Es una herramienta valiosa de gestión y comunicación.

## CARTELERA POR DEPENDENCIAS

Estas están ubicadas en espacios donde solo tienen acceso los funcionarios. En ellas se publica la información de interés para los funcionarios de la entidad, capacitaciones, proyectos, programas, avances de talento humano, actividades, cumpleaños, convocatorias, plataforma estratégica. Etc. el tiempo de permanencia de dicha información depende de la importancia de la misma; esta puede ser de una semana a un mes de ser necesario.

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Plan de Desarrollo de la Red de Salud del Suroriente ESE 2016-2016.

Todos los documentos relacionados con Gestión Documental de la Red de Salud del Suroriente ESE.

Protocolo de llamadas a usuarios. PR-GI-001; V: 1

## 10. BIBLIOGRAFIA

Presidencia de la República de Colombia. Decreto 943 del 21 de mayo del 2014.  
Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Ministerio de Protección Social- PARS. Política Nacional de Comunicaciones para el sector de la protección social.

Ministerio de Ministerio de Salud y protección social. Resolución 003250 del 27 de Agosto del 2013. Política Nacional de Comunicaciones del Ministerio de Salud y protección social.