

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

1 OBJETIVO

Este manual les permite a los servidores públicos de La E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental (ESE HRSO) conocer las directrices de la Entidad, en materia de comunicaciones internas y externas.

Su consulta es indispensable para entender la forma como se manejan los canales de difusión de La ESE HRSO: la página web y las redes sociales; así como los procedimientos que se deben seguir para elaborar diferentes piezas de comunicación como: Circulares, resoluciones, comunicaciones internas, etc.

2 ALCANCE

Este manual aplica para todas las comunicaciones internas o externas, que divulguen la gestión realiza por La ESE HRSO, a través de los diferentes medios y mecanismos de información.

3 DEFINICIONES

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo

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.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Información: Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Información y Comunicación Interna: “Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad”. (Tomado del Manual Técnico del MECI para el Estado Colombiano 2014-DAFP)

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

Este tipo de comunicación está dirigida al usuario interno, funcionario público o contratista que hace parte de la entidad y conlleva a implementar estrategias de manera coordinada al interior de la entidad, promoviendo la participación en el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan y en muchos casos se visibilizan al exterior.

Información y comunicación externa: “Hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros”. (Tomado del Manual Técnico del MECI para el Estado Colombiano 2014-DAFP).

Es decir, es la vinculación de la entidad con su entorno, con el objetivo de posicionar la imagen institucional y alcanzar un alto nivel de reconocimiento de acuerdo con la gestión que realiza en el día a día, proyectándose como una entidad líder.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Comunicación formal: Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todas los miembros de la empresa. Define el modo en que cada persona debe comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor.

Comunicación Informal: La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.

4 MARCO LEGAL

- ✓ Ley 1712 del 6 de marzo 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”.

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

- ✓ Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014. “Eje transversal Información y Comunicación, pág. 89-93”.
- ✓ Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para Entidades del orden nacional
- ✓ Resolución 3564 de 2015 por la cual se establecen los lineamientos de los estándares para publicación y divulgación de la información.
- ✓ Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014. “Por la cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 del 2009 y se dictan otras disposiciones”.

5 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental, con el fin de fortalecer su comunicación y espacios de transparencia institucional con las partes interesadas, se compromete a ofrecer la información de su gestión tanto para los clientes internos, como externos de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, clara y actualizada, en aquellos canales establecidos por la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

La comunicación e información en La E.S.E. HRSO tienen como objetivo aportar de manera transversal el cumplimiento de la Misión, alcanzar la Visión y lograr objetivos estratégicos institucionales.

6 COMUNICACIÓN INTERNA

Es un procedimiento que se lleva a cabo al interior de la entidad y que está dirigido exclusivamente a los servidores de la organización, a través de este se dan a conocer las noticias destacadas de la alta dirección, las actividades, eventos y campañas de las diferentes áreas, así como las convocatorias y reconocimientos.

Formas de Comunicación

Se define como los medios escritos utilizados por las entidades para comunicarse tanto interna como externa.

Todas las comunicaciones tanto internas como externas deberán conservar la siguiente

margen: encabezado 3.0 cm,

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

margen izquierdo: a 4.0 cm
margen derecho a 3.0 cm
pie de página a 3.0 cm
interlinea 1,0.

Se firmarán las comunicaciones tanto internas como externas con lapicero de tinta negra sin excepción.

NO SE UTILIZARÁ NEGRILLA

TIPO DE LETRA: ARIAL

FUENTE: 11 o 12 para las comunicaciones y Fuente 9 para proyecto, Reviso, Elaboro, etc.

Encabezado: se muestra al inicio de esta página

El pie de página contendrá la siguiente información:
Dirección Institucional, Teléfono, Correo Institucional

6.1 Canales de comunicación Interna

CANAL	FORMAL	INFORMAL	ORAL	ESCRITA	ONLINE	EMISOR
<i>Carteleras</i>	X			X		<i>Gerencia, Sindicato, SIAU, Subgerencia, Control Interno.</i>
<i>Oficio de comunicación interna</i>	X			X		<i>Todos los profesionales</i>
<i>Correo electrónico</i>	X	X			X	<i>Todos los profesionales</i>
<i>Circular Informativa</i>	X			X	X	<i>Gerencia, Subgerencia, Control Interno, Secretaria General</i>
<i>Intranet</i>		X				<i>Funcionarios E.S.E. con acceso a un PC</i>
<i>Reuniones Comité</i>	X		X			<i>Responsables Comité</i>
<i>Resoluciones</i>	X			X		<i>Gerencia</i>

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA			MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		VERSIÓN 1

<i>SIEPDOC</i>	X			X	<i>Funcionarios E.S.E. con acceso a un PC</i>
<i>Teléfono</i>		X	X		<i>Todos los profesionales</i>

Carteleras: Las carteleras de la E.S.E., están relacionadas con los siguientes temas:

Noticias: hacen referencia a los resultados de la gestión, a noticias sobre el sector a nivel nacional y regional, y a las actividades desarrolladas por la E.S.E, entre otras.

Noticias sobre el personal: Hacen referencia a políticas y prácticas de personal, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para los funcionarios y contratistas.

Noticias de la Oficina de Control Interno: Publica información sobre el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, principios y valores institucionales, entre otros. Administrada por la Oficina de Control Interno.


Noticias del Sindicato: Publica información relacionada con aspectos laborales y de bienestar ocupacional de los funcionarios.

Las carteleras deben ser rotadas quincenalmente o cuando se genere nueva información y estarán distribuidas en cada una de las IPS adscritas a la E.S.E.

Comunicaciones Internas: Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre los funcionarios de La E.S.E. HRSO. Se usa con la finalidad de comunicar y coordinar acciones, invitar, pedir información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos. *Ver FT-GICO-01 Formato de Comunicación Interna*

Correo electrónico: Este medio facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la entidad, garantizando una comunicación ágil y eficaz. Este servicio se debe utilizar de manera institucional, *Ver PO-GITI-03 Política de uso de correos institucionales.*

Circulares: Según la necesidad de la entidad o de sus dependencias se emitirán periódicamente una serie de circulares informativas. Por lo general este tipo de documento tienen como origen Gerencia, Subgerencia o Control Interno. La creación y difusión masiva de este tipo de documentos deberá tener la aprobación del Gerente del área al cual pertenece el tema objeto del escrito. Adicionalmente deberá tener la autorización y visto bueno de secretaria General para poder ser distribuido. *Ver FT-GICO-02 Formato de Circular Informativa*

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

Intranet: Es una herramienta de uso exclusivo para los funcionarios de la entidad, a través de la cual se comparte información de interés general. Corresponde a sistemas, la administración general de la Intranet y a cada dependencia, el contenido específico que allí se registre y su respectiva actualización.

Reuniones Comités: En este espacio se reúnen todos los funcionarios y contratistas que hagan parte de un área específica o de un proyecto en particular. Durante las reuniones por área se discuten cuáles son los logros que se han alcanzado, cuáles han sido las dificultades durante el proceso, se proponen soluciones y se establecen compromisos. Este tipo de reuniones se deben hacer por lo menos una vez al mes. *Ver FT-GICO-03 Acta de Reuniones, FT-GICO-04 Lista de Asistentes*

Resoluciones: La resolución administrativa consiste en una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio. Es expedida únicamente por Gerencia y es de obligatorio cumplimiento que tenga el revisado del Asesor Jurídico de la entidad. *Ver FT-GICO-05 Resoluciones*

Sistema de Gestión Documental SIEPDOC: Toda la documentación interna y externa de La ESE HRSO será administrada por el Sistema de Gestión Documental – SIEPDOC. Tanto los oficios, memorandos y circulares, serán numerados automáticamente por este sistema.

7 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa, está enfocada hacia las relaciones que establece La E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental con entes externos, tales como medios de comunicación, organizaciones civiles, entidades sectoriales, nacionales e internacionales, usuarios y partes interesadas, entre otros.

Debe ser orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana en relación con los diferentes públicos mediante la promoción e información de la ejecución de políticas, planes y proyectos que adelanta la entidad.

7.1 Canales de comunicación Externa

Página Web: La E.S.E. dispone del sitio web www.esesoriental.gov.co, este portal ofrece de manera detallada a usuarios y demás ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen La E.S.E.HRSO y los servicios que presta a los ciudadanos.

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

Para el manejo del contenido de la página Web se deben tener en cuenta:

PD-GITI-01 Administración de la Pagina Web.

PO-GITI-02 Política Editorial y actualización de contenidos.

PO-GITI-01 Política de Uso y privacidad de la información.


La página Web, debe actualizarse cada vez que haya información nueva relacionada con las gestiones adelantadas en el cumplimiento de la Misión Institucional.

Comunicación Externa: La E.S.E. dará respuesta a los requerimientos de los usuarios y partes interesadas, a través de comunicaciones escritas y formales. Este tipo de comunicaciones serán firmadas únicamente por Gerencia y subgerencia y deberán llevar un Numero de Radicado que será expedido por Secretaria General. *FT-GICO-06 Comunicación Externa.*


Redes Sociales: su uso es de carácter institucional, por medio de ellas se busca el fortalecimiento de la interacción entre la comunidad en general y la entidad, así como incentivar la participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías. La E.S.E Tiene cuentas en Facebook, Youtube y Twitter.

Es responsabilidad del Ingeniero de sistemas Administración de las redes sociales y en el buen uso de sus funciones debe:

- ✚ Mantener la calidad y actualización de la información publicada.
- ✚ Atender y dar respuesta de forma rápida las comunicaciones emitidas por los usuarios, a través de los esquemas electrónicos y evitar respuestas automáticas.
- ✚ Velar porque la calidad de los mensajes emitidos prevalezca sobre la cantidad de los mismos.
- ✚ Publicar eventos o celebraciones de la E.S.E., material audiovisual (fotos, videos, audios), información general relacionada con el ámbito de salud, teniendo en cuenta que sean mensajes que promuevan la interacción con los usuarios.
- ✚ No publicar información confidencial o reservada acerca de La E.S.E HRSO, funcionarios, contratistas. Quien comparta información confidencial en redes sociales lo hace a consecuencias legales (Sujeto a las disposiciones constitucionales y legales aplicables *)
- ✚ No utilizar insultos étnicos, personales u obscenidades. Mostrar respeto por la privacidad de las personas y de los temas que pueden ser objetables como es la religión y la política.
- ✚ Respetar el derecho de autor y el uso justo: Al publicar documentos, imágenes, archivos audiovisuales; ser conscientes de los derechos de autor y la propiedad intelectual. (Para mayor orientación, consultar los lineamientos para cumplimiento del copyright.

	PROCESO: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		MA-CE-01
	MANUAL	MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN 1

 <http://www.derechodeautor.gov.co/>

 No utilizar el nombre de La E.S.E. o logos con fines políticos y publicitarios.

Rendición de cuentas: Es un acto público a través del cual se da a conocer a la ciudadanía, opinión pública y demás partes interesadas, la gestión que ha realizado la Entidad durante un periodo, destacando los logros y la ejecución presupuestal. Anexo 1 – Estrategia de Rendición de Cuentas. *Ver Estrategia de rendición de cuentas*

Encuesta de satisfacción del cliente: La E.S.E. HRSO ha dispuesto en la página web un link de encuesta de satisfacción, donde la ciudadanía califica la gestión y atención de la Entidad en temas específicos. La encuesta se cambia cada trimestre y sus resultados permiten emprender las acciones para ofrecer un mejor servicio.

Chat: Aplicativo de mensajería a través del cual se pueden realizar consultas y resolver inquietudes. Este aplicativo es administrado por el Área de Atención al Ciudadano con el apoyo en Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información del área de Sistemas.

ELABORÓ: Profesional Sistemas		REVISÓ: Profesional Planeación		APROBÓ: Gerencia	
CONTROL DE CAMBIOS					
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN	
Adopción del documento	Mediante Resolución 115 del 28 de febrero del 2018 se adopta el sistema integrado de gestión de la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental.	Comité Institucional de gestión del Desempeño	28-02-2018	1	