



MANUAL DE COMUNICACIONES

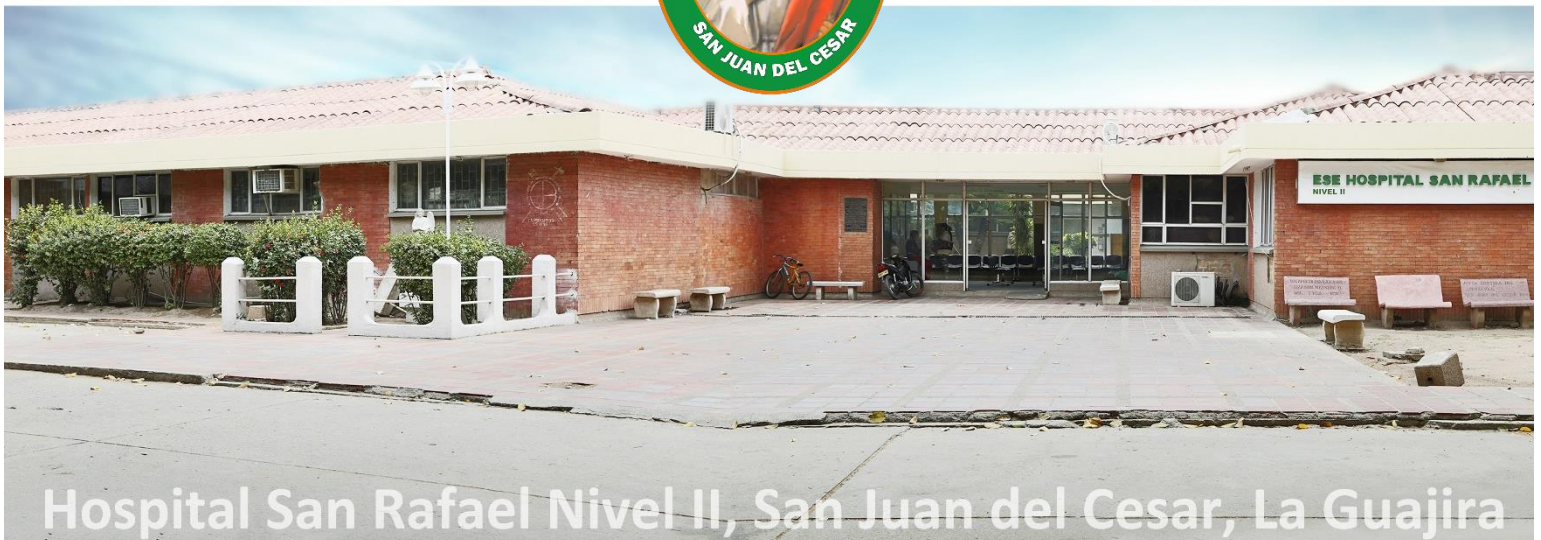
Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 1 de



Hospital San Rafael Nivel II, San Juan del Cesar, La Guajira

PLAN DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2019

ELIANA MARGARITA MENDOZA MENDOZA
GERENTE
E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 2 de

Este documento tiene como objetivo establecer un marco general en el campo de la comunicación para la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II y definir las bases de comunicación que rijan nuestras labores diarias, conectando eficazmente con usuarios, familias, profesionales, instituciones y con la sociedad en general. Para ello, analizamos las relaciones internas y externas que se producen en torno a la entidad.



Eliana María Daza Benjumea
Líder Comunicaciones

Elaboró

Manuel José Mejía Vega
Subdirector Administrativo

Revisó

Eliana Mendoza Mendoza
Gerente

Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 3 de

Contenido

Presentación	6
Introducción	7
Uso del Manual	8
Alcance General	8
Objetivos	9
General.....	9
Específicos.....	9
Generalidades de la E.S.E	10
Principales Líneas de Servicios.....	11
Principales Clientes.....	12
Política de Comunicaciones	12
Objetivo.....	12
Alcance.....	13
Marco Conceptual	13
Comunicación Interna.....	14
Comunicación Externa.....	14
Medios de Comunicación.....	15
Políticas de Comunicación.....	15
Rendición de cuentas a la Comunidad.....	16
Construcción y aplicación de indicadores.....	16
Matriz de responsabilidades de Comunicaciones.....	16
Marco Legal	17
Proceso de Gestión de Comunicaciones	18
Comunicación Organizacional.....	19

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 4 de

Comunicación Externa	19
Publicidad	19
Mapa de Audiencias	20
¿A quién comunica la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II?	20
Red de Medios	20
Tipo de Contenido	21
Comunicación Interna	21
Señalización Interna	21
Imagen Institucional	22
Carnet de identificación	22
Procedimiento	22
Papelería Institucional	23
Eventos Institucionales	24
Responsabilidades	25
Rendición de Cuentas	25
Informe de Gestión Gerencial	25
Correo Electrónico	26
Cartelera Institucional	27
Requisitos de la cartelera institucional	27
Responsables	28
Boletines Internos o Institucionales	28
Comunicación Externa	29
Boletines de Prensa o Informativos a la Comunidad y Medios	29
Comunicados de Prensa	29
Redes Sociales	29

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 5 de

Cuñas Radiales.....	30
Página Web	30
Instructivo para el manejo de la Página Web.....	30
Matriz de Responsabilidades para vigencia 2019	31
Seguimiento.....	35

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 6 de

Presentación

La comunicación oportuna y eficiente garantiza el derecho que tienen los ciudadanos de estar informado sobre las actividades que realiza la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, lo cual establece y consolida las relaciones que tiene la institución con los diferentes grupos de interés.

La gestión de comunicaciones y medios apoya el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020, al igual que los objetivos institucionales, políticas; además de divulgar los servicios, el desarrollo de campañas institucionales, noticias y temas de salud pública, respondiendo a las necesidades de comunicación de los diferentes procesos y procedimientos.

El presente Manual de comunicaciones nace con el espíritu de ayudar a todos y cada uno de nosotros en el día a día, además pretende darle operatividad a las comunicaciones de la organización, mediante acciones diseñadas para cumplir objetivos y así mismo propone el desarrollo de acciones que permitan una adecuada y oportuna comunicación con el cliente interno y externo, reconocimiento institucional, construcción de identidad y el posicionamiento de imagen corporativa a través de los medios de comunicación, para mantener la comunicación con los diferentes públicos de interés.

Eliana María Daza Benjumea
LÍDER DE COMUNICACIONES

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 7 de

Introducción

La comunicación es un bien valorado que tenemos todas las personas para sobrevivir y avanzar en la vida. La comunicación oportuna y eficiente garantiza el derecho que tienen los ciudadanos de estar bien informados sobre actividades y eventos que se realizan en la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, lo cual establece y consolida las relaciones que tiene la institución con los diferentes grupos de interés.

La gestión de comunicaciones y medios apoya el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional “Más Humano” 2017-2020, al igual que el cumplimiento de los objetivos, políticas y planes institucionales; además de divulgar los servicios que ofrece la entidad, el desarrollo de campañas institucionales, noticias, temas de salud pública, respondiendo a las necesidades de comunicación de los diferentes procesos y servicios.

El presente Manual de Comunicaciones propone el desarrollo de acciones que permitan una adecuada, oportuna y eficiente comunicación con el cliente interno y externos, reconocimiento institucional, construcción de la identidad y el posicionamiento de imagen corporativa a través de los medios de comunicación, para mantener la comunicación con los diferentes públicos de interés.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 8 de

Uso del Manual

Este manual está elaborado para ser usado y compartido en diferentes áreas de trabajo y en cualquier circunstancia, sin embargo, para aplicarlo, cada persona debe estar inmersa en las actividades laborales para ver su desarrollo y cambios que permitan evaluar su funcionamiento.

Alcance General

El presente manual es de aplicación a todo el personal y a todas las actividades de la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II. Alcanza las actividades relacionadas con:

- Comunicar la política, los objetivos y las metas, así como informar sobre la evolución del comportamiento institucional a todo el personal.
- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a la gestión.
- Dar a conocer la política de calidad y los aspectos más relevantes del sistema de gestión tanto al interior como al exterior de la organización, así como recibir y responder a las preocupaciones de todas las partes interesadas externas e internas.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 9 de

Objetivos

General

Gestionar la comunicación de forma oportuna y efectiva de políticas, planes y proyectos de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II al cliente interno y externo a través de los diversos canales de comunicación existentes.

Específicos

- ✚ Definir los mecanismos para lograr que la comunicación organizacional sea coherente con la misión de la institución, buscando permanencia, agilidad y oportunidad entre los colaboradores de la E.S.E.
- ✚ Determinar los medios de comunicación externa que busquen proyectar el reconocimiento de la E.S.E Hospital San Rafael en el ámbito departamental y nacional, fortaleciendo la prestación de servicios de salud, imagen corporativa, consolidación de planes, proyectos, programas y sus servicios.
- ✚ Establecer acciones de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación que soporten el desarrollo de las comunicaciones de la E.S.E con mensajes que lleguen al público objetivo.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 10 de

Generalidades de la E.S.E

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II nace con el Decreto No. 2013 de 1992, como establecimiento público y como Empresa Social del Estado por la Ordenanza No. 017 de 1994 complementada por la Ordenanza 059 de 1996.

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II opera como centro de referencia de la red de Hospitales del Sur del Departamento, y con miras a proyectar sus servicios de mediana complejidad con una cobertura poblacional aproximada de 37.000 habitantes.

La E.S.E está ubicada estratégicamente en la Cabecera del Municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, y ofrece Los servicios de primer nivel o de baja complejidad, (Programas de Detección Temprana y Protección Específica) se prestan en el Centro de Salud ubicado en el barrio 20 de julio de este mismo municipio, además, de los veintiún puestos de salud en toda la zona rural y con los equipos de salud extramural se prestan servicios a las comunidades de forma domiciliaria.

Conscientes del papel que desarrollamos en la comunidad y teniendo en cuenta la proyección social y el compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios somos HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, “MÁS HUMANO”.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 11 de

Principales Líneas de Servicios

- Consulta Externa médica
- Urología
- Neurocirugía
- Cirugía Plástica
- Pediatría
- Medicina Interna
- Ginecología
- Cirugía Maxilofacial
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Anestesiología
- Cirugía General
- Oftalmología
- Neurología
- Ortopedia y Traumatología
- Servicio Transfusional
- Laboratorio Clínico
- Radiología y Tomografía
- Terapia Física y Respiratoria
- Farmacia 24 horas para pacientes internos
- Urgencias 24 horas
- Hospitalización

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 12 de

- Transporte Básico y Medicalizado
- Programas de Detección Temprana y Protección Específica
- Referencia a pacientes a los niveles superiores cuando estos lo requieran

Principales Clientes

Nuestros clientes o usuarios son aquellas personas afiliadas a EPS, regímenes especiales, sisbenizados y particulares que deseen obtener una atención oportuna, eficaz y eficiente, pero con especial énfasis en la integralidad, oportunidad, calidad y calidez.

Política de Comunicaciones

La política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II está encaminada a garantizar una comunicación permanente, oportuna, efectiva, clara y precisa a los usuarios y sus familias y colaboradores de la E.S.E a través de los diferentes canales de comunicación; con el fin de construir confianza y brindar la participación en el desarrollo de planes, proyectos y programas de la institución de acuerdo a la normatividad vigente.

Objetivo

- ✚ Establecer los lineamientos y criterios que permitan una eficaz comunicación interna y externa de la institución.
- ✚ Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la organización, proporcionando espacios de comunicación, de tal forma que se fortalezca las relaciones entre los funcionarios de la entidad.
- ✚ Generar información oportuna y confiable para los entes externos.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 13 de

Alcance

La política de comunicaciones de la E.S.E, orientará a sus clientes externos e internos en la generación de cultura organizacional e imagen corporativa; permitiendo el fortalecimiento de la identidad institucional.

Marco Conceptual

La comunicación es el pilar de toda organización y se define como conjunto de elementos que fortalece la construcción de visión compartida y las relaciones de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

El ejercicio de la comunicación en las entidades debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar su gestión administrativa y a proyectar y posicionar una buena imagen de la entidad. Para ello, es necesario, promover líderes de comunicación que son quienes impulsan dentro de su área y entorno.

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, con el objetivo de mejorar su imagen, consolidar los procesos que se están llevando a cabo, satisfacer las necesidades de los funcionarios y los usuarios, es consciente de la necesidad de crear estrategias y brindarle un aire nuevo y dinámico a la información que se viene manejando.

Hoy en día la **comunicación organizacional** orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 14 de

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.

Este elemento convoca a los servidores en torno a una imagen corporativa que proyecte su compromiso como gestores y ejecutores de las acciones institucionales.

En una entidad la comunicación circula en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

Para lo anterior se deben identificar los tipos de comunicación que se manejan en la institución:

Comunicación Interna

Conjunto de actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados. Permite hacer públicos los logros institucionales, promueve una comunicación transversal y además permite informar individualmente a los funcionarios y ayuda a fortalecer el clima laboral y la motivación.

Comunicación Externa

Es el conjunto de actividades que garantiza la difusión de información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés,

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 15 de

La divulgación de la información y la interlocución con la ciudadanía, los clientes, usuarios y familiares, es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y democratización de la Administración Pública.

Como un elemento adicional que facilita la comunicación informativa entre las entidades y las partes interesadas se deben adelantar estrategias permanentes de rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de las cuales se responda públicamente por las funciones encomendadas, los recursos, los planes, programas y servicios asignados por la Constitución y las leyes.

Medios de Comunicación

Están conformados por el conjunto de procedimientos, estrategias, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información, hacia los diferentes grupos de interés.

La entidad debe establecer lineamientos de operación, mecanismos internos y externos para socializar la información generada, esto es, diseñar un Plan de Comunicación.

Políticas de Comunicación

Una política es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad con sus servidores públicos, diferentes clientes, usuarios, familias, comunidad o partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto. La política de comunicación establece el carácter estratégico que la entidad le reconoce a la comunicación de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 16 de

Rendición de cuentas a la Comunidad

Consiste en la realización periódica de eventos públicos o brindar mecanismos a través de los cuales la entidad da cuentas a la ciudadanía del cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo y de los Planes de Acción. Como proceso comunicativo, la rendición de cuentas supone la construcción de una cultura de la información como bien público y colectivo en las entidades, cuyo objetivo es lograr que la gestión pública responda a los principios de transparencia y efectividad.

Construcción y aplicación de indicadores

Los indicadores se constituyen en instrumentos necesarios para el seguimiento y apoyo a la gestión de la comunicación, permiten observar la situación y las tendencias de cambios generados en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas previstos.

La ejecución del Plan de comunicaciones es liderada por la Oficina de Comunicaciones con el apoyo de los dueños de procesos de otras áreas, que se convierten en sus realizadores en lo que tiene que ver con la aplicación y cumplimiento de las políticas de comunicación.

Matriz de responsabilidades de Comunicaciones

Se desarrolla después de elaborado un diagnóstico organizacional. La matriz buscar generar orden y planificación del trabajo asignando roles a los líderes de cada área o servicio. Éstos deberán ser de estricto cumplimiento en el período estipulado.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 17 de

Marco Legal

Política de Gobierno en Línea: en desarrollo de las políticas y directivas del Gobierno Nacional en materia de Gobierno en Línea, se deben aplicar las siguientes políticas:

- a. Fortalecer la relación de los ciudadanos con la institución a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos.
- b. Abrir los datos públicos para impulsar la participación, el control social y la generación de valor agregado.
- c. Facilitar la evolución de la gestión de TI de la institución hacia un modelo estandarizado que aplica el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI.
- d. Fortalecer el intercambio de información entre entidades y sectores.
- e. Garantizar la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, emplear contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.
- f. Desarrollar nuevas formas de usar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para producir cambios que generen nuevo y mayor valor público.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 18 de

- g. Implementar soluciones específicas para problemas públicos, mediante el estímulo y aprovechamiento del interés y conocimiento de la sociedad, al igual que un esfuerzo conjunto dentro de las propias entidades públicas y sus servidores. (Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, 2014)

Es necesario aclarar que la comunicación de una empresa, es concebida por todos los funcionarios que la constituyen, quienes en gran medida generan información que debe ser transmitida por las diferentes áreas, para trabajar de la mano con el área de comunicaciones de la E.S.E, como puente para que llegue al público objetivo deseado, sea revisada, aprobada y aplique la imagen corporativa correspondiente.

Proceso de Gestión de Comunicaciones

En la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II la comunicación es un elemento transversal a todos sus procesos, que contribuye al logro de la misión, la visión, planes y proyectos, programas, objetivos institucionales y sociales consolidando las relaciones humanas de la institución con los diferentes grupos de interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Gestión de Comunicaciones se encuentra ubicada en el Mapa de Procesos en la dimensión estratégica.

La comunicación en la entidad se fundamenta en tres componentes: Comunicación Organizacional, Comunicación Externa y Publicidad.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 19 de

Comunicación Organizacional

Permite garantizar el cumplimiento de la misión de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, orientando la difusión de políticas e información generada por las diferentes áreas, actuando en el marco de los objetivos, planes, programas, proyectos y gestión de la entidad.

Así mismo, la comunicación organizacional convoca a los colaboradores en torno a una imagen corporativa integral, compromiso con la plataforma estratégica y fortalecimiento del clima laboral.

Comunicación Externa

Con el objetivo de divulgar información sobre el funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los grupos de interés de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se debe implementar la gestión de medios de comunicación masivos.

Así mismo, la comunicación externa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades y que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Publicidad

A través del uso de medios de comunicación y demás métodos, recursos, e instrumentos la publicidad garantiza la divulgación, circulación ampliada y focalizada de la información sobre los servicios y demás elementos misionales de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 20 de

Mapa de Audiencias

¿A quién comunica la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II?

Internos	Externos
Funcionarios Administrativos	Medios de Comunicación
Contratistas	Comunidad en General
Proveedores	
Funcionarios Asistenciales	

Red de Medios

Red de Medios y Espacios	
Internos	Externos
Chat institucional	Página web institucional
Carteleras	Redes Sociales
Reuniones	Carteleras
Correo electrónico institucional	Call Center
	Correo Electrónico

Eliana María Daza Benjumea
Líder Comunicaciones

Elaboró

Manuel José Mejía Vega
Subdirector Administrativo

Revisó

Eliana Mendoza Mendoza
Gerente

Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 21 de

Tipo de Contenido

Formato	Tipo de Contenido
Audiovisual	Micro video
Gráfica	Fotografías
Escrito	Comunicado Oficial

Comunicación Interna

Señalización Interna

Su objetivo es unificar la imagen de la institución y orientar tanto a funcionarios como a los visitantes en su desplazamiento por el Hospital San Rafael de San Juan de Cesar, en medio de un ambiente de organización.

1. Proceder con la organización por áreas y ubicar en cada área y/o puesto de trabajo la información del cargo que se desempeña.
2. Organizar las señalizaciones de acuerdo con cada área y dependencia.
3. Actualización permanente de la señalización según solicitud y necesidad de las áreas.

La Oficina de Calidad y Mercadeo será el apoyo para la señalización y supervisará cuando en la institución, se genere cambio de nombre, puestos y ubicación, desde el punto de vista de imagen.

La Subdirección Administrativa y Financiera será la responsable de su ejecución y asignación de recursos.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 22 de

Imagen Institucional



Logo Institucional

La imagen Institucional del Hospital San Rafael, es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento.

Es el alma de la organización lo que simboliza. Por ese motivo, dicha imagen tiene que estar impresa en todas las piezas que involucren a la entidad y en todos los escenarios en donde ésta se haga presente, con el objetivo de posicionarla ante la opinión pública.


Carnet de identificación

Su uso demuestra que, dentro de la institución hay sentido de pertenencia de los trabajadores hacia el hospital, el portarlo es una forma de identificación frente a los Usuarios.

Procedimiento

1. Contenido de la escarapela de la siguiente forma: logo del hospital, foto del empleado, Nombre y Apellidos (visibles en mayúscula, sobre un bisel color verde)
2. Cargo que desempeña y firma del Gerente
3. Distinción del personal de planta, contratista y demás.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó

	MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: GC-MA-CO- Versión:01
	GESTION DE COMUNICACIONES	Vigencia:29/03/2017 Página 23 de

4. Utilización durante las horas laborales.

5. A quien egrese de la institución, el proceso de Recursos humanos será la encargada de recoger su carnet.


La entrega de la escarapela a el trabajador deberá hacerse explicándole la importancia de portar este documento durante las horas laborales y en tiempo en que sean asignados en tareas de la organización, destacando con ello el sentido de pertenencia a la E.S.E Hospital San Rafael de San Juan del Cesar. El carnet es de obligatoria portabilidad. El diseño, tipo de letra, selección del cordón corporativo será responsabilidad de la Oficina de Recursos Humanos y Calidad y Mercadeo.

Papelería Institucional

El adecuado uso de la papelería institucional genera buena imagen de la institución. Los parámetros establecidos para la papelería debe cumplirse, su utilización adecuada es sinónimo de organización y pertenencia.

La tipografía es Arial 12, con interlineado de 1,5.

Encabezado de la hoja

	FORMATO DE COMUNICACIÓN INTERNA	Código: GCO-F-CI-02 Versión:01
	GESTION DE COMUNICACIONES	Vigencia:29/03/2017 Página 12 de 3

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 24 de

Pie de página

¡Más humano!

ESE Hospital San Rafael Nivel II - San Juan del Cesar (La Guajira)
Calle 3 Sur Carreras 4 y 5
www.hsrafaelsanjuan.gov.co
Teléfonos: 7740883, 7740010

Eventos Institucionales

Para la organización de eventos institucionales, hay que establecer un cronograma teniendo en cuenta:

- Tipo de evento
- Lugar y fecha
- Invitados
- Número de participantes
- Presupuesto

La organización de los eventos es fundamental para el éxito del mismo (ceremonias institucionales, visita de personalidades, informe de gestión; entre otros), por ende, cuando los eventos corresponde a gerencia, este debe tener su Staff de protocolo. Quienes hacen parte de él, deberán estar al tanto de los eventos gerenciales y posteriores a ello, comunicarlo a la oficina de comunicaciones. De igual forma, deberán avisar, con antelación, por lo menos 10 días, a quien oficiará como maestro de ceremonia o quien tendrá a cargo la moderación del evento.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 25 de

Las áreas que tengan eventos, serán las encargadas de su protocolo y, asimismo, deberán hacer el cronograma eventual que deberán diligenciar a la oficina de comunicaciones. De igual forma, deberán avisar con antelación, por lo menos 10 días, a quien oficiará como maestro de ceremonia o quien tendrá a cargo la moderación del evento.

Responsabilidades

- La programación del evento es responsabilidad del área encargada, los puntos que no estén dentro de dicha programación serán omitidos por el maestro de ceremonia.
- Días antes del evento se informará al Gerente todo lo concerniente, con el fin de que este se mantenga informado.
- 15 días antes del evento, el personal encargado deberá reunirse con la oficina de comunicaciones para informar y coordinar los ajustes del evento.

Rendición de Cuentas

Informe de Gestión Gerencial

El informe de gestión debe presentarse cada año durante el período de administración gerencial. Vísperas de este acontecimiento, debe informarse a la oficina de comunicaciones, por lo menos con mes y medio de anticipación para la preparación de las herramientas comunicacionales. El staff de protocolo gerencial tal cual como está contemplado en el inciso de eventos institucionales-debe colocarse de acuerdo con el encargado de la oficina de comunicaciones para la organización del mismo.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 26 de

La audiencia pública tiene su base legal en el artículo 32 del capítulo octavo de la ley 489 de 1998.

Correo Electrónico

El objetivo del uso del correo electrónico institucional es informar de manera oportuna y permanente a los colaboradores de la ESE Hospital San Rafael Nivel II las actividades de las diferentes áreas, y fomentar la retroalimentación constante.

Esta herramienta de comunicación interna, facilita la socialización y la cobertura de la emisión de la información. Por lo tanto, el colaborador tiene el deber de enviar a través del correo electrónico la información que sea necesaria divulgar por el medio a los colaboradores de la institución, en el momento que las diferentes áreas y servicios de la ESE lo requieran. De igual manera, actualizar y consolidar la lista de contactos de correos institucionales y personales.

La firma del correo electrónico institucional deberá ser de la siguiente manera:

La tipografía es Arial 12

NOMBRE COMPLETO

Cargo

E.S.E Hospital San Rafael Nivel II

[Correo electrónico institucional](#)

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 27 de

Carteleras Institucionales

El objetivo es informar sobre el funcionamiento, avances, logros, campañas sociales y de salud (congresos, simposios, talleres, socializaciones); entre otros. Se darán a conocer los mensajes educativos, campañas institucionales, noticias, eventos o decisiones de la entidad, mediante la publicación de información en las carteleras ubicadas en los puntos estratégicos del hospital, con el fin de mantener informado en forma oportuna y veraz al público interno; brindarle a los usuarios información pertinente de la institución y fortalecer su imagen.

Se cuenta con carteleras ubicadas estratégicamente en las diferentes áreas de la E.S.E.

Todas las áreas deben servir de apoyo para el cumplimiento de la misión, visión y políticas de calidad, manual de deberes y derechos del usuario y programas de diverso tipo de la organización.

La información estará distribuida en dos secciones: la primera, denominada comunicación administrativa, donde se administrará información de carácter administrativo y asistencial y otra, denominada información de interés general.

Requisitos de la cartelera institucional

- ✚ Poco contenido textual, coherente y legible
- ✚ Imágenes claras y llamativas. Combinación de colores y espacios. Tamaño y ubicación adecuados.
- ✚ El material visual para las carteleras deberá ser evaluado y autorizado por el comunicador. Para ser autorizadas, deben tener un objetivo claro y específico,

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 28 de

que contenga información del sector salud y de interés general para la comunidad hospitalaria

- ✚ La cartelera se actualizará semanalmente, la información debe ser relevante, y debe contener los elementos que componen la imagen corporativa.
- ✚ No se permite pegar información en vidrios, paredes, puertas, pues le resta estética a la institución.
- ✚ La información en las carteleras, no debe durar más de dos semanas, según la relevancia del tema a informar.

Responsables

Cada área es responsable de sus carteleras de información, y de ubicar dicha información en la parte estipulada.

Boletines Internos o Institucionales

El objetivo es mantener a los usuarios y colaboradores enterados del acontecer de la ESE Hospital San Rafael Nivel II y sus necesidades, con un diseño constante agradable y dinámico.

El boletín interno, va a permitir informar de manera efectiva y directa a los colaboradores de la ESE mensajes que creen sentido de pertenencia, cultura organizacional, y a su vez propicia bases para la mejora del clima laboral.

Se proyecta su realización cuando las necesidades de comunicación así lo requieran.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 29 de

Comunicación Externa

Boletines de Prensa o Informativos a la Comunidad y Medios

Los boletines informativos se realizan con el objetivo de publicar temas de prevención de enfermedades, gestión administrativa, información de carácter general, requerimientos de ley, temas de salud, mensajes institucionales, campañas institucionales, programas, entre otros, que requiera comunicar la E.S.E Hospital San Rafael a su público objetivo externo.

Comunicados de Prensa

El objetivo de esta herramienta de comunicación externa es mantener informada a la comunidad, responder a las necesidades de los medios de comunicación y verificar la información con los procesos involucrados.

El Comunicado de Prensa se emite según solicitud de los medios de comunicación o si la E.S.E necesita informar o aclarar hechos propios a la comunidad o algún estamento. El mismo, se socializa a través de los correos electrónicos, emisoras radiales, así como los medios online.

Redes Sociales

El perfil de la red social debe responder a la imagen corporativa de la institución, con el fin de publicar información actualizada, apelando a la interacción que brindan las nuevas plataformas Web 2.0 buscando una comunicación bidireccional con el usuario. Su fin es dar a conocer el portafolio de servicios, estimulando al usuario a dar comentarios y sugerencias de la atención en los servicios.

Publicar información de logros a nivel administrativo, asistencial y de investigación.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 30 de

Enlazarse, con la página web de la institución y aprovechar los recursos multimediatícos, con sus respectivos hipervínculos.

Cuñas Radiales

La Oficina de Comunicaciones es la encargada de:

- ✚ Realizar los textos para las cuñas de radio, los cuales serán aprobados por las áreas que solicitaron el servicio, antes de la grabación.
- ✚ Hacer la negociación con las cadenas radiales para la difusión de la cuña de radio. Sin embargo, será la subdirección administrativa la encargada de colocar los recursos para la transmisión de la misma.
- ✚ Las áreas deberán solicitar ese servicio a la oficina de comunicaciones a la dirección de correo electrónico: comunicaciones@hsrafaelsanjuan.gov.co

Página Web

Mantener actualizada la página y evitar que el contenido que se publique tenga algún tipo de error, sea en la redacción o en la información que suministren.

Instructivo para el manejo de la Página Web

- ✚ Los contenidos noticiosos serán elaborados y revisados por el editor y/o encargado de la oficina de comunicaciones.
- ✚ Cada área debe suministrar la información que necesite ser divulgada a la oficina de comunicaciones, esta, se encargará de trabajar mancomunadamente con la oficina de sistemas de la institución para cargarla a la página web.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 31 de

- ✚ Cada área tendrá su espacio en la página institucional, y sus contenidos deberán montarse en la página del área específica. La información no se subirá sin la autorización de la Oficina de comunicaciones.

Matriz de Responsabilidades para vigencia 2019

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIONES					
MACROPROCESO:		LÍDER DEL PROCESO:	Eliana María Daza Benjumea		
PROCESO:		VIGENCIA:	2019		
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES					
Objetivo	Estrategia del objetivo	Indicador de Gestión	Medios a utilizar	Responsables	Periodicidad
Definir escenarios de comunicación e información y recursos necesarios que permitan a la E.S.E Hospital San Rafael nivel II, de San Juan del Cesar, La Guajira, fortalecer su	A través de los correos institucionales, como herramienta de comunicación interna, informar a los miembros de la entidad la información de interés, contribuyendo a la estrategia de cero papel: boletines y	(No. De correos enviados con información de interés / No. De información de interés por socializar)*100	Correo electrónico Página web Redes sociales	Líder de Comunicaciones	Semanal

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 32 de

imagen Institucional e identidad corporativa	comunicados, campañas publicitarias y de sensibilización y uso de los medios de información y redes sociales.				
Implementar medidas de comunicación bidireccional del gerente hacia los líderes de proceso para el seguimiento compromisos y evaluación de las actividades.	Desarrollar los comités institucionales de acuerdo al cronograma de comités administrativos y asistenciales de la ESE.	(No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones Programadas)*100	Comunicados Correo electrónico	Integrantes de comites,Secretrio de Comité,invitados,gerente,lider de comunicaciones.	Semanal
Actualizar la red de carteleras, con que cuenta la E.S.E como herramienta importante de comunicación informativa	Actualización de las 10 carteleras con las que cuenta la institución, con los logros, avances, campañas sociales, brigadas de salud, talleres; entre otros.	(No. De carteleras actualizadas en el mes/ No. De carteleras diseñadas)*100	Carteleras institucionales	Líderes de procesos	Semanal
Sensibilizar a los clientes internos y externos sobre la importancia de la imagen	Realizar 2 campañas institucionales con el fin de fortalecer la cultura organizacional y la	(No. De campañas realizadas en el año/ No. De campañas	Correo electrónico	Líder de Comunicaciones Sistemas	Anual

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 33 de

corporativa de la institución	imagen corporativa.	planeadas)*100	Página web Redes sociales Carteleras institucionales		
Mantener actualizada la página, con el fin de difundir las actividades y subir las documentaciones necesarias generadas por el área de comunicaciones	Remitir al área de sistemas para su crague en la página web la información generada por el área de Comunicaciones (boletines internos y externos, comunicados).	No. De actualizaciones realizadas/ No. De actualizaciones requeridas	Página web institucional	Líder de Comunicaciones Sistemas Todas las áreas	Semanal
Apoyar la realización de las acciones planteadas en el Plan de Mercadeo de la E.S.E como estrategia de posicionamiento en el municipio y área de influencia.	Realizar las acciones de las estrategias competitivas, sobre el servicio, de distribución, de promoción, de comunicación en lo correspondiente al área de comunicaciones.	(No. De acciones realizadas por estrategias / No. De acciones planeadas por estrategias)*100	Página web institucional Redes sociales	Líder de Comunicaciones Asesora de Calidad y Mercadeo	Anual

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 34 de

<p>Crear un planificador de los comités institucionales con el fin de coordinar y organizar las reuniones a llevar acabo.</p>	<p>Solicitar a las áreas encargadas los días de reuniones programadas de comités institucionales, con solidar el documento y realizar su publicación a los involucrados a través de correos y chats institucionales; entre otras herramientas de información.</p>	<p>(No. De estrategias realizadas/ No. De estrategias planteadas)*100</p>	<p>Correo electrónico Chat institucional</p>	<p>Líder de Comunicaciones Líderes de procesos</p>	<p>Anual</p>
<p>Planear, organizar y apoyar el evento de Rendición de Cuentas.</p>	<p>Difundir la invitación, transmitir el evento y publicar el informe por los diferentes medios de comunicación y redes sociales los logros, avances y balance de la gestión de la Gerente de la E.S.E y su equipo de trabajo.</p>	<p>(No. De actividades cumplidas/ No. De actividades programadas) *100</p>	<p>Correo electrónico Página web Redes sociales</p>	<p>Asesor de Planeación Líder Comunicaciones Gerencia Asesora de Control Interno</p>	<p>1 mes</p>

<p>Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones</p>	<p>Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo</p>	<p>Eliana Mendoza Mendoza Gerente</p>
<p>Elaboró</p>	<p>Revisó</p>	<p>Aprobó</p>



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 35 de

Elaborar el Plan de medios de la institución, como herramienta que permite mayor cobertura de la información.	Difundir frecuentemente a través de los medios contratados por la institución, la información generada. Se deberá crear cronograma, número de pautas, presupuesto, selección de medios con mayor cobertura.	(No. De estrategias realizadas/ No. De estrategias planteadas)*100	Correo electrónico Página web Redes sociales	Líder de Comunicaciones	Anual
---	---	--	--	-------------------------	-------

Matriz de Responsabilidades

Seguimiento

- ✚ Los indicadores serán reportados al área de Calidad y Mercadeo según fechas programadas.
- ✚ Se sustentarán los avances ante las Subdirecciones de la E.S.E y líderes de procesos involucrados según cronograma establecido.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



MANUAL DE COMUNICACIONES

Código: GC-MA-CO-

Versión:01

Vigencia:29/03/2017

GESTION DE COMUNICACIONES

Página 36 de

*ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR, LA GUAJIRA, Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR EL ÁREA DE OMUNICACIONES.

Eliana María Daza Benjumea Líder Comunicaciones	Manuel José Mejía Vega Subdirector Administrativo	Eliana Mendoza Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó