



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

COMPONENTE:		ADMINISTRATIVO		LÍDER DEL PROCESO:	
PROCESO:		COMUNICACIONES		Laura A Severiche Calderón	
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES					
OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PÚBLICOS	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	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 imagen Institucional e identidad corporativa	Difundir las gestiones y proyectos que se vayan generando a partir de las acciones y plan de desarrollo de la institución	Empleados del Hospital San Rafael y comunidad en general	Comunicación interna y externa A través de los correos institucionales, como herramienta de comunicación interna, informar a los miembros de la empresa, contribuyendo a la estrategia de cero papel. Boletines y comunicados internos. Cartelera institucionales, uso de las Tics. Externa: Boletines y comunicados de prensa 1 diario. Actualización Pagina web. Campañas publicitarias y de sensibilización. Uso de los medios de información y redes sociales.	Comunicación Organizacional Prensa	Diario
Elaborar el Manual de Comunicaciones de la E.S.E, con el fin de lograr mejor comunicación entre las áreas de la institución.	Aprobar y socializar a los diferentes clientes que conforman la E.S.E	Personal administrativo/asistencial	Diseñar las políticas y/o lineamientos de la comunicación.	Comunicador Organizacional prensa	1 mes
Crear la revista Institucional de la E.S.E como herramienta de información externa e interna	Informar clientes internos y externos, avances y logros de la institución.	Empleados del Hospital San Rafael y comunidad en general	Elaborar con los líderes el contenido y organización de la revista. Dicho producto debe ser revisado por el líder de comunicación Organizacional y aprobado por la gerencia para su respectiva divulgación.	Comunicador organizacional prensa Gerente	anual
Informar a través de la radio, a toda la comunidad, las acciones que realiza la institución.	Sensibilizar y comunicar a la población referente a las actividades desarrolladas dentro de sus planes institucionales.	Comunidad en general	El programa radial se realiza 8 veces al mes, cuya finalidad es comunicar los logros y objetivos servicios, campañas, jornadas e inquietudes de los usuarios y temas de salud, de la E.S.E; entre otros.	Prensa	2 veces a la semana
Crear correos institucionales a líderes de procesos	Asignar y verificar que los líderes tengan su respectivos correos institucional	Personal administrativo y asistencial	Crear los usuarios de las diferentes dependencias y el correo institucional de la E.S.E	Sistemas Gestión documental	1 mes
Implementar la Estrategia Cero Papel como política institucional	Crear la estrategia de cero papel, para reducir el consumo del mismo.	Personal administrativo y asistencial Hospital San Rafael	Diseñar, aprobar y socializar el manual de buenas prácticas para reducir el consumo del papel.	Líderes de procesos Comunicador Organizacional Prensa Gestión documental	2 meses

Implementar medidas de comunicación bidireccional del gerente hacia los líderes de proceso para el seguimiento y evaluación de las actividades	Lograr que el gerente de la institución tenga contacto con los líderes de procesos (comunicación horizontal)	Líderes de procesos	1. Reunión todos los miércoles, cada 8 días, líderes de procesos.	Gerencia Comunicación Organizacional	semanal
Implementar medidas de comunicación bidireccional del gerente y sus subalternos para el seguimiento y evaluación de las actividades	Lograr que el gerente de la institución tenga contacto con sus subalternos (comunicación descendente y ascendente)	Personal administrativo y asistencial	Reuniones 1 vez al mes con los áreas más críticas a través del proceso autoevaluación.	Gerente Comunicador Organizacional Asesor MECI Asesor de control interno	mensual
Implementar medidas de comunicación de los líderes hacia sus equipos de trabajo para el seguimiento y evaluación de las actividades	Lograr que los líderes de procesos de la institución tenga contacto con sus equipos de trabajos (comunicación descendente y ascendente)	Líderes de procesos y equipo de trabajo	3. Reunión todos los lunes, planificación del trabajo.	Líderes de procesos y equipos de trabajo.	semanal
Implementar medidas de comunicación gerente y directivos empresas contratistas para el seguimiento y evaluación de las actividades	Lograr que la gerente tenga contacto con los directivos de las empresas contratistas, pues ellos, se encuentran involucrados con la institución.	Directivos empresas contratistas	4. Agendar reuniones mensuales con empresas contratistas con que cuenta la E.S.E. con la que se amerite de acuerdo a lo requerido por el supervisor de contrato	Comunicador Organizacional Gerente	mensual
Crear agenda gerencial como estrategia de planificación del trabajo.	Organizar las reuniones externas e internas de la Gerencia	Gerente	Planificar cada una de las actividades de la gerencia y hacer el respectivo seguimiento	Asistente de Gerencia Comunicador Organizacional	mensual
Delegar en cada área un líder de información, aquel que, de manera constante, envíe o suministre información de sus dependencia a la parte encargada de comunicación de la institución	Lograr mayor fluidez en la información para difusión	Líderes de información/ usuarios y comunidad en general	Enviar diariamente por vía electrónica, si la información amerita ser difundida, la noticia generada en las áreas. (logros, eventos destacados, investigaciones, campañas sociales, comunitarias)	Líderes de información Comunicador Organizacional Prensa	Diario
Actualizar la red de carteleras, con que cuenta el hospital como herramienta importante de comunicación informativa	Lograr con los líderes de proceso el uso constante de las carteleras de la institución	Personal administrativo y asistencial	Actualización de las 9 carteleras que tiene la institución, con los logros, avances, campañas sociales, brigadas de salud, talleres; entre otros. De las carteleras habrá líderes estipulados por cada área, responsables de las mismas. Posteriormente, se la hará su respectivo seguimiento y quedará expreso en acta radicada en las subgerencias de la institución.	Lider del proceso Comunicador Organizacional Subgerencias Mercadeo	semanal
Sensibilizar a los clientes internos y externos sobre la importancia de la imagen corporativa para la institución	Lograr coherencia visual y gráfica	Personal administrativo y asistencial	Llevar a cabo talleres y jornadas de asimilación al cambio, en donde se explique a los clientes internos el porqué la importancia de cambiar la imagen corporativa. Crear la coherencia visual comunicativa. Elaboración del Manual Identidad Corporativa.	Comunicador Organizacional	3 meses
Realizar Proceso de inducción y reincorporación al personal de la institución			Ejecutar y socializar proceso de inducción y reincorporación al personal.	Talento Humano	1 mes
Involucrar a las empresas contratistas en los procesos de inducción y reincorporación de la E.S.E			*Hacer parte de los procesos de reincorporación e inducción a los gerentes de las empresas contratistas y a su respectivo personal.	Talento Humano	1 mes
Crear espacios de desarrollo y talento humano y reubicación del personal			*Evaluar los perfiles de los empleados de la institución y reubicarlos de acuerdo a sus habilidades y aptitudes, de seguro, el empleado se sentirá mejor y será beneficioso para la empresa. Equilibrar cargas laborales y ajustar horarios. Muchos talentos se pierden al tener colaboradores sobrecualificados en puestos básicos para la institución.	Talento Humano Gerencia Subgerencia Administrativa Mercadeo	3 meses
Informar los cambios de personal de las empresas contratistas de manera formal a la institución	Lograr el campo de desarrollo organizacional de la E.S.E, funcionamiento y	Cientes internos, intermedios y externos.	*Reportar las empresas contratistas al área del Talento Humano, los cambios de personal, y éste, a su vez, informar a la Gerencia y a los líderes de las dependencias donde se efectuaron los cambios.	Talento Humano Gerentes empresas contratistas Supervisores contratos	Cada vez que lo amerite

Incentivar al área que mejor asimile el cambio, de acuerdo a los procesos que se vayan implementando.	efectividad para un fin común.		*Implementar incentivos para el área que se adapte mejor a los procesos de cambio. Esto será pactado con la Gerencia.	Gerente y Comunicador Organizacional	Anual
Socializar Manual de funciones y plan de incentivos			Dar a conocer a la institución el plan de incentivos y manual de funciones de la E.S.E	Talento Humano	1 mes
Recepcionar el envío de hojas de vida de clientes externos a través de correo institucional			Implementar la recepción de las hojas de vidas de postulantes. La dirección electrónica deberá ser divulgado para conocimiento del cliente externo e interno.	Talento Humano	Diario
Re-diseñar y ajustar la página web con los respectivos requisitos que solicita gobierno en línea y los diferentes entes de control.	Mantener actualizada la página, con el fin de difundir las actividades y subir las documentaciones necesarias, previamente aprobadas. Promocionar sus servicios	Personal administrativo y asistencial/ usuarios, comunidad general	Comunicación externa Mantener actualizada la página web de la Institución. El comunicador social encargado de la comunicación externa deberá recolectar la información generadas de las áreas para el proceso de divulgación. Asimismo, toda comunicación interna (Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados) antes de subirlos a la página deberá ser supervisado por la comunicadora organizacional. *Crear los perfiles de los miembros de la institución para la página web.	Sistemas Comunicador Organizacional Prensa	Actualizaciones diarias