

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 1 DE 8</b>	

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. MARCO NORMATIVO .....	3
3 OBJETIVOS .....	4
3.1 OBJETIVO GENERAL: .....	4
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: .....	4
4. Lineamientos de la comunicación. ....	5
4.1 Entre la gerencia (alta dirección) y los demás servidores: .....	5
4.2 Entre los responsables de los procesos de la entidad: .....	6
4.3 Canales de comunicación institucional: .....	6
4.4 Mecanismos de seguimiento y evaluación: .....	6

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 2 DE 8</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación en las instituciones públicas o privadas se ha convertido en tema fundamental de trabajar e implementar, si bien es cierto el personal y los directivos reconocen que la comunicación debe ser transversal, en la mayoría de los casos no se aplica correctamente.

Y es que hablar del proceso de comunicación es referirnos al mismo en el que el emisor y el receptor establecen una conexión en momentos y espacios determinados con el objetivo de transmitir una información o un mensaje, pero no es solo eso, la información debe tener características para el que mensaje que se quiere presentar no se fragmente en el canal, debe ser clara, oportuna, precisa y lo más importante en el caso de una institución es que sea direccionada por el de forma cordial y respetuosa.

Es por esto que la ESE Carmen Emilia Ospina define desde la gerencia unos lineamientos para mejorar la comunicación a todo nivel, es decir:

Desde los Directivos hacia los funcionarios. Desde los jefes de procesos hacia los funcionarios. Desde los funcionarios hacia los mismos funcionarios. Desde la Institución para con la comunidad.

Por lo anterior la gerencia (la alta Dirección), consciente de las dificultades que el tema de la comunicación representa, se compromete a través de esta política a definir e implementar acciones que conlleven a un clima laboral armonioso, a mantener a los usuarios y a la ciudadanía en general informada en todo lo relacionado con la prestación del servicio y las acciones desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 3 DE 8</b>	

## 2. MARCO NORMATIVO

Decreto 1499 de 2017, por el cual se actualiza la versión del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG) con el objetivo de generar un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional del MEN .

Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno MECI.

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 4 DE 8</b>	

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Establecer los lineamientos para que la información trascienda a todos los niveles de la institución de manera clara, oportuna y precisa y aporte relación entre los funcionarios de la ESE logrando un desarrollo adecuado de los procesos, como también manteniendo la buena relación de la institucionalidad con la comunidad.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Hacer uso de los canales institucionales de comunicación para presentar al cliente interno y externo la información sobre la prestación de los servicios y la gestión gerencial.
- Garantizar que la información generada al interior de la institución sea presentada o difundida a través de los canales o medios de comunicación adecuados.
- Consolidar espacios para la comunicación interna que fortalezcan la relación entre colaboradores (funcionarios y contratistas).
- Generar información veraz y confiable para ser transmitida al público o públicos externos.
- Implementar estrategias de comunicación con la comunidad que les presenten los servicios y horarios establecidos en la entidad.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 5 DE 8</b>	

#### **4. Lineamientos de la comunicación.**

##### **4.1 Entre la gerencia (alta dirección) y los demás servidores:**

La gerencia convocará periódicamente a reuniones con el personal donde informará sobre diferentes aspectos tales como gestión gerencial y administrativa, procesos de contratación, servicios, campañas, programas, proyectos, producción, cartera, ingresos, gastos, etc.

Los directivos permitirán el acceso perenemente a los colaboradores con el objetivo de escuchar sus inquietudes o recomendaciones como fundamento para la toma de decisiones.

Con el objetivo de integrar los diferentes equipos de trabajo, que desarrollan funciones desde las diferentes áreas y sedes, los directivos participarán de las actividades programadas por el Comité de Bienestar Social y el Área de Talento Humano, lo que les permitirá generar contacto directo con funcionarios y al mismo tiempo estimular el trabajo en equipo.

Los medios y formas de comunicación se convertirán en fundamentales para la coordinación de los procesos, por lo tanto, serán incluidos en la planeación institucional: reuniones, intranet, correo corporativo, carteleras institucionales, página web e intranet.

La alta gerencia vinculara a la comunidad y a los líderes comunitarios, en diferentes reuniones donde se genere o debata información que afecte la prestación de los servicios de salud.

	<b>FORMATO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
			<b>PAGINA 6 DE 8</b>	

#### **4.2 Entre los responsables de los procesos de la entidad:**

Se planearán reuniones o comités continuos con el equipo de calidad para analizar los indicadores y orientar a los líderes o jefes de procesos o áreas, discutir temas de interés y que puedan impactar los servicios prestados.

Los jefes, líderes de área o proceso deberán trabajar bajo la premisa del respeto mutuo y las relaciones armónicas.

Se establecerán, cuando sea necesario, comunicados internos para dar a conocer actividades programadas que sean de interés general.

Se deberán programar reuniones continuas con el personal asistencial y administrativo en los que se traten temas relacionados con la calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud y en los procesos de atención al cliente externo.

Los líderes de proceso o áreas deberán mantener comunicación directa y veras con sus equipos de trabajo y coordinación en el desempeño de sus funciones u obligaciones.

#### **4.3 Canales de comunicación institucional:**

Para el caso de los canales institucionales, estos deberán ser operativos y mantenerse en constante actualización: carteleras, inducciones, capacitaciones, reuniones informativas, comunicados internos, intranet, comunicación entre directivos, correo electrónico, entre otros.

#### **4.4 Mecanismos de seguimiento y evaluación:**

Con el objetivo de verificar la efectividad de la comunicación y la utilidad de los canales disponibles, desde la oficina de control interno, las áreas de calidad y planeación realizarán seguimiento periódico al cumplimiento de la política y operatividad de los canales de comunicación existentes y si es el caso se emitirá el

	<b>FORMATO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
			<b>PAGINA 7 DE 8</b>	

plan de mejora respectivo con el objetivo de fortalecer e implementar acciones para garantizar la efectividad de la comunicación en la institución.

La presente política institucional se dará a conocer a través de las herramientas y canales de comunicación: reuniones con personal, carteleras, página web e intranet, correo electrónico institucional, Simad, reuniones o comités.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GE-S3-D3</b>
	<b>POLÍTICA DE COMUNICACIONES ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>06/05/2021</b>
		<b>PAGINA 8 DE 8</b>	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	<p>Elaboración del documento:</p> <p>Se elabora el documento con el fin de establecer los lineamientos para que la información trascienda a todos los niveles de la institución de manera clara, oportuna y precisa, y con esto poder obtener una mejora continua en el subproceso de comunicaciones</p>	06/05/2021
<p>Nombre: Carla Paola Facundo Ortega Contratista área de Comunicaciones.</p> <p>Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista Área Calidad.</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista Área Calidad.</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz Gerente.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>