



POLITICA DE COMUNICACIONES

Fecha de Emisión:
19/11/2014

1 INTRODUCCIÓN

Toda organización es una serie de articulaciones y movimientos, que sin el intercambio de información no podría mantenerse, desarrollarse y trasladarse a otros estadios de intención y relación.

El ambiente informativo de las instituciones puede ser tan estable como la propia organización sea o se lo permita. La producción de datos es una constante, la manera de administrarlos, explicarlos, compartirlos y asumirlos, generará una organización que facilite los equilibrios y controle las contingencias hasta donde esto sea posible.

La comunicación se entiende como la posibilidad de participación desde un gran entramado de relaciones donde se intercambiarán vivencias, experiencias y objetivos comunes, para la construcción de sociedades horizontales, con más opciones de vida y libertad.

Una estrategia en materia de comunicación debe estar compuesta de dos lógicas, la informativa y la comunicativa. Es arriesgado dar una explicación por separado para definir la función de cada uno de estos términos, máxime si su articulación, dato-significado, constituyen el principio básico para la construcción de representaciones sociales.

La función de la información en una estrategia que consiste en difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de la selección de un proceso y derivado de este un procedimiento en donde se encuentran involucrados los agentes de la organización, los medios de comunicación y los mensajes.

Por su parte, la función de la comunicación se ubica en la intención de compartir o poner en común una situación, esto es generar marcos de referencias similares, entre el o los que emiten un mensaje y entre el o los que reciben. La intención de compartir una misma visión o modelo de acción - representación de la realidad es la finalidad de la comunicación.

Una estrategia comunicativa al centrarse en un principio de interacción, de entendimiento participativo y de diálogo, tiene que utilizar todos los niveles y tipos de comunicación existentes, para hacerla funcionar operativamente.

LA ESE BARRANCABERMEJA debe tener como principio una visión compartida con los usuarios, comunidad, servidores y partes interesadas para construir junto con la misión, la visión, la Política de Calidad, los principios y valores y los objetivos institucionales, el pilar para su desarrollo y crecimiento.

2 OBJETO

Esta política tiene por objeto establecer las directrices que se deben considerar para desarrollar el sistema de comunicación que facilite:

1. La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos de la ESE BARRANCABERMEJA
2. La comunicación con el cliente
3. La comunicación entre los colaboradores de la ESE BARRANCABERMEJA.
4. La comunicación con las partes interesadas de la ESE BARRANCABERMEJA.

3 FUNCIONES DE LAS COMUNICACIONES EN LA ESE BARRANCABERMEJA

3.1 FUNCION DE INFORMACIÓN

La función de la información en la ESE BARRANCABERMEJA, es la de difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de los medios y escenarios descritos en esta política, donde se involucran todos los colaboradores de LA ESE BARRANCABERMEJA, los medios de comunicación y los mensajes.

3.2 FUNCIÓN DE COMUNICACIÓN

Deberá compartir o poner en común una situación, la de entrar en un proceso en donde existe la intención de generar marcos de referencias similares, entre el o los que emiten un mensajes y entre el o los que reciben.

La intención de compartir una misma visión y modelo de gestión es la finalidad de la comunicación.

La comunicación debe centrarse en los principios de interacción, de entendimiento participativo, de diálogo y retroalimentación y debe ser aplicada en todos los niveles y tipos de comunicación existentes en LA ESE BARRANCABERMEJA, para hacerla funcionar operativamente.

Comunicar la Misión, la Visión, los Principios, Valores, Objetivos Estratégicos y de Calidad de LA ESE BARRANCABERMEJA, contribuye al mantenimiento o al cambio de una cultura que cubre a todo el Talento Humano de LA ESE BARRANCABERMEJA y su entorno.

La comunicación debe tener un principio de organización que se rige desde la circulación de información la cual permite el entendimiento, la coordinación y la reproducción de los servidores que trabajan en equipo.

Pensar una estrategia desde la comunicación es partir del diseño de planes integrales en donde es importante que las personas tengan acceso al marco estratégico institucional para posteriormente entrar en el diálogo, la participación y el reconocimiento.

4 COMUNICACIÓN EXTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

4.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación con clientes y partes interesadas se debe realizar de acuerdo con lo establecido en la **Matriz GC-OT017 (Anexo 1)**.

4.2 MEDIOS DE INFORMACIÓN

Para la divulgación del conocimiento y posicionamiento de LA ESE BARRANCABERMEJA, se deben emplear los siguientes medios

4.2.1 GESTIÓN INTEGRADA

Su contenido debe estar asociado a uno de los temas siguientes:

- a. Gerencia: Crear conciencia y mostrar beneficios de los sistemas de gestión
- b. Dueños de Procesos y Unidades Funcionales: Informes de Gestión del Proceso/Unidad Funcional con reporte de Indicadores sus mediciones y calidad esperada vs observada, Informe del Modelo de Auditoria, Informe de Indicadores del Riesgo y gestión de Controles
- c. Informe especial: Seguimientos al PDI y Plan de Gestión.
- d. Herramientas: Análisis de herramientas que faciliten la implementación de los modelos de gestión:
 - Software Contable, Facturación, Costos,
- e. Obligatorio Reporte: Supersalud, Secretaria Dptal, Entes de control.
- f. Rumbos: Eventos y temas que puedan ser noticia por parte de LA ESE BARRANCABERMEJA.
- g. SIAU: Informes de Encuestas, Quejas y Reclamos y Participación Comunitaria.

4.2.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El Portafolio de Servicios debe ser el aprobado por el Comité Directivo (CCCI).

4.2.3 PÁGINA WEB

La página WEB de LA ESE BARRANCABERMEJA, debe actualizarse semanalmente y contendrá los temas aprobados por el Comité de Dirección.

5 MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

5.1 REUNIONES Y COMITÉS

LA ESE BARRANCABERMEJA debe desarrollar las reuniones de los Comités establecidos en tabla que se anexa a continuación, para el fortalecimiento de sus comunicaciones y la Gestión Administrativa.

Las instancias de mayor jerarquía son :

5.1.1 JUNTA DIRECTIVA

Debe desarrollarse de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

5.1.2 COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Tiene por objeto revisar el desempeño de LA ESE BARRANCABERMEJA y evaluar y estudiar el desarrollo del plan estratégico y Plan de Gestión.

De acuerdo con lo anterior, también tiene por objeto revisar los indicadores de desempeño de los procesos, de resultado de las operaciones, y de los resultados del plan estratégico.

Aprobación de las reuniones

Cuando se consideren personas externas a LA ESE BARRANCABERMEJA, deberá existir la aprobación de una instancia superior a quien solicita la reunión, cuya decisión deberá ser inmediata en aprobación o rechazo.

5.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

5.2.1 CARTELERAS INSTITUCIONALES

Responsable: Trabajador Social

Debe asegurar la actualización de las Carteleras Institucionales

Tiene por objeto:

1. Mantener continuamente actualizados a todos los colaboradores de LA ESE BARRANCABERMEJA
2. Divulgar los principios y valores de LA ESE BARRANCABERMEJA a través del Plegable del Código de Ética.
3. Divulgar el Marco Estratégico de LA ESE BARRANCABERMEJA (MAPA DE PROCESOS, MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD E INSTITUCIONALES)
4. Contribuir al fortalecimiento social de LA ESE BARRANCABERMEJA

TABLA 4. TEMAS DE INTERÉS DE LAS CARTELERAS

| |
|---|
| PRIORIDAD |
| Los planes futuros de LA ESE BARRANCABERMEJA |
| Oportunidades de carrera en LA ESE BARRANCABERMEJA |
| Información relacionada con las actividades desarrolladas por los colaboradores de LA ESE BARRANCABERMEJA |
| Mejoras en los servicios |
| Políticas y prácticas de personal |
| Circulares y Políticas Institucionales. |
| Cómo encaja el puesto de trabajo de cada colaborador dentro de LA ESE BARRANCABERMEJA |
| Resultados financieros |
| Fechas Importantes(cumpleaños, nacimientos, eventos institucionales) |
| Resultados de Quejas y satisfacción de Usuarios |
| Posición de LA ESE BARRANCABERMEJA respecto a cuestiones de actualidad |
| Cambios / promociones en el personal |
| Compromisos de LA ESE BARRANCABERMEJA con la comunidad |
| Historias de interés humano sobre colaboradores de LA ESE BARRANCABERMEJA |
| Contratación y Novedades de Contratación, COPAGOS. |

5.2.2 CORREO ELECTRÓNICO

Preferiblemente debe emplearse comunicación directa. Cuando no sea posible, debe hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de asegurar una comunicación eficaz.

5.2.3 MEMORANDOS

Los memorandos se deben emplear cuando a criterio del Colaborador de LA ESE BARRANCABERMEJA, deba quedar registrado el direccionamiento o información allí establecida.

ANEXO 1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LA ESE BARRANCABERMEJA