

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 1 de 9

PLAN DE COMUNICACIONES

ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

VIGECIA 2022

JENNIFER NOBLES LABARERRA
GERENTE

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 2 de 9

1. OBJETIVO GENERAL

Estructurar e implementar un plan de comunicaciones, que permita y facilite el manejo de la información que se recibe y se procesa (información primaria) como aquella que se produce al interior de la entidad (información secundaria) entre los funcionarios y los grupos de interés que hacen parte de la ESE.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Hacer que el flujo de información sea ágil, oportuno y veraz entre la ESE y los ciudadanos y partes interesadas (rendición de cuentas).
- Adoptar una política de comunicación interna en los diferentes procesos de la entidad, que facilite el manejo de la información, y cuya transparencia contribuya a generar un clima de confianza en la entidad (insumos de gestión).
- Mejorar la imagen institucional de la ESE, mejorando los flujos de información y comunicación que se refleje en el fortalecimiento de las formas de relacionamiento entidad – comunidad.
- Identificar, implementar y fortalecer medios y canales de información y/o comunicación que permita fluir la información en la ESE, y entre esta y los grupos de interés en doble vía.
- Revisar el programa de inducción para mejorarlo y armar el plan de re inducción para actualizar los conocimientos del personal

3. BENEFICIOS – RESULTADOS

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 3 de 9

Las áreas de gestión cuentan con medios y canales de información entre sus procesos, y entre estos y la comunidad. La información y comunicación que se maneja en la ESE es *fidedigna y oportuna*.

La comunicación debe contribuir a propiciar un *clima de trabajo más favorable*, lo que repercute en la productividad del equipo y de la calidad de su trabajo

4. MARCO CONCEPTUAL

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, relaciona los elementos conceptuales de los componentes de control “comunicación” e “información”, como parte fundamental para una adecuada gestión, haciendo parte integral, del Sistema de Calidad en Salud

4.1. COMUNICACIÓN 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. El Componente de Control de la Comunicación se divide en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

A. Comunicación Organizacional

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 4 de 9

Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública 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. 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.

B. Comunicación Informativa

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. 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

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 5 de 9

C. 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

4.2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Un Plan de comunicación es un conjunto de directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo. En tal sentido, el objetivo del plan de comunicación es fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización, socialización de la Comunicación para que funcione como un sistema, que permita integrar cada una de sus áreas en un todo. Para diseñar e implementar el Plan de Comunicaciones.

4.3 DISEÑO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

ESTRATEGIAS	ACCIONES	OBSERVACIONES
ESTANDARIZACION DE LA IMAGEN CORPORATIVA	Estandarización de la imagen visual	Utilización de logotipo y slogan único institucional en documentos administrativos y asistenciales, señalización, protector de pantalla de equipos
	Creación de un Jingle	Herramienta de Audio accesoria para reforzar la imagen institucional se utilizara como publicidad coadyuvante en cualquier actividad institucional

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 6 de 9

INTERNAS		
REUNIONES COMITES	Y	Reuniones Junta Directiva Reuniones ordinarias y extraordinarias cuando se requiera
		Reuniones de Comité Reuniones Mensuales (La fecha la establece la gerencia) Macro comité que coordina la realización de todos los comités Institucional, cada área debe realizar los comités que tenga bajo su responsabilidad y debe entregar el acta a la secretaria.
		Reuniones de Personal Reuniones que se programan según la necesidad de comunicación o Información Institucional, se debe soportar bajo el acta de reunión.
		Reuniones de Área Reuniones organizadas y realizadas por los líderes de áreas según se requiera para tratar temas o dificultades del área en común, se debe soportar bajo el acta de reunión.
MEDIOS IMPRESOS		Cartelera Única Institucional Se utilizara una única cartelera institucional suficiente
		Boletines Informativos Herramienta para informar tópicos relevantes cada mes
MEDIOS ELECTRONICOS		Página WEB Medio permanente de información y comunicación. Para su implementación se debe cumplir los lineamientos de la estrategia gobierno en línea y en este se debe cargar mensualmente la programación de las actividades a realizar y al finalizar la actividad programada, cargar las evidencias.
		Boletines Virtuales Herramienta para informar o comunicar tópicos relevantes en cualquier momento, nuevos o como reforzamiento de los boletines informativo
		Correos Electrónicos Medio de comunicación para informar y/o reforzar otras herramientas institucionales de comunicación e Información de manera personalizada, según se requiera.

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 7 de 9

EXTERNAS		
REUNIONES	Asociación de usuarios Interinstitucionales	Acompañamiento institucional para la participación social y construcción colectiva de la gestión en salud
	Veedurías en salud	Participación institucional para el control social en salud
	Rendición de cuentas	Herramienta para la transparencia de la gestión en salud, garantizando la Transferencia de información para facilitar la participación y el control social, esta se realizara cada año a más tardar en el mes de mayo de cada vigencia.
MEDIOS IMPRESOS	Red de carteleras	Estandarización de un numero de terminado de carteleras en sitios estratégicos de la zona urbana, rural e interinstitucional, para aumentar la cobertura de la información y la comunicación a los usuarios
	Volantes comunitarios	Herramienta para informar tópicos relevantes hacia la comunidad, según se requiera.
MEDIOS ELECTRONICOS	Página Web	Medio permanente de información y comunicación hacia los usuarios Para su implementación se debe cumplir los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea, esta medio estará a cargo de la secretaria de gerencia con apoyo de sistemas
	Facebook	Medio de interacción permanente, Diferido entre la institución y los usuarios, además es reforzador de la imagen y la comunicación, este medio estará a cargo de la secretaria de gerencia con apoyo de sistemas.
MEDIOS AUDIOVISUALES	Radio	Estrategia para aumentar la cobertura de la información, mediante avisos dirigido a las comunidades, para aumento de cobertura de las brigadas de salud y otros aspectos de interés general

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 8 de 9

	Buzón	Herramienta para conocer, las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones de los usuarios hacia el hospital, las (24) Veinticuatro Horas del día
	Portafolio de Servicios	Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional y los servicios habilitados y ofrecidos en la ESE.
CELEBRACIONES COMUNITARIAS	Día del Niño	Estrategia para el mejoramiento de la imagen institucional que facilita la adherencia de la información y la comunicación a los programas institucionales.
	Día del Adulto Mayor	
	Día de las Cometas, Semana del Buen Trato, Semana de hábitos y estilos de vida saludable, Semana Andina, Semana mundial de la lactancia materna, Semana de Juventudes, Día mundial de la Salud mental, Día mundial del VIH, Día del no trabajo infantil, Celebración de enfermedades no transmisibles, Celebración del Día D, entre otras.	
MEDIOS FISICOS	Oficina de atención al usuario-SIAU	Espacio físico para la atención de PQR, FELICITACIONES Y/O SUGERENCIAS de los usuarios en el horario habitual del hospital.

4.4 RELACION ENTRE EL PLAN DE DESARROLLO Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Los principales componentes temáticos serán las líneas de acción estratégicas definidas en el plan de desarrollo institucional como son:

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI

	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ	FECHA: 15 -10-2021
	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	VERSION: 1
	PLAN DE COMUNICACIONES	CODIGO: PL-GT--001
		Página 9 de 9

METAS DEL PLAN DE DESARROLLO	TELEFONO	OFICINA SIAU	CARTELERAS	RAIDIO	PAGINA WEB
Mejorar la comunicación efectiva entre el cliente interno y externo, fortalecer la capacitación e inducción a los empleados, fortalecer el clima laboral y fortalecer el sistema de información que garantice la integridad de los procesos.					
Campañas de Adherencia a programas y políticas publicas saludables	x	x	x	x	
Asignación de Citas	x				
Orientación Medica Familiar	x	x	x	x	
Fortalecer el Siau más participativo y decisorio	x	x		x	X
Sistema de Referencia y Contra referencia	x	x			
Rendición de Cuentas e Información Financiera			x	x	x

Colombia Huila enero de 2022


JENNIFER NOBLES LABARRERA
 Gerente

Elaboró: Talento Humano	Revisó: Profesional en Calidad	Aprobó: EQUIPO MECI
Cargo: Asesoría Externa	Cargo: Asesoría externa	Cargo: EQUIPO MECI