



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



**RESOLUCIÓN NÚMERO 386 DE 2018
(22 de Octubre de 2018)**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION N. 506 DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2012, SE ACTUALIZA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

EL GERENTE DEL EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E.

En uso de sus atribuciones Constitucionales conferidas por los Art, 209,269 y sus facultades legales, y el Decreto 139 de 1996 y Decreto 1083 de 2015, Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017, Decreto 943 de 2014 y,

CONSIDERANDO:

1. Que el Sistema de garantía de la calidad para el sector salud, ha definido la comunicación como un proceso de apoyo horizontal y transversal a todas las instancias institucionales, que procesa y trasmite información, mediante el uso de diversos lenguajes, medios y herramientas hacia diferentes grupos de beneficiarios.
2. Que la comunicación pública en las entidades del estado cobra cada vez más relevancia por sus implicaciones en el proceso social, pues propende por fortalecer las buenas relaciones institucionales y la comunicación organizacional, garantiza la producción, circulación y socialización de la información en las entidades del estado hacia los diferentes grupos de interés y ayuda a enriquecer y desarrollar la rendición de cuentas a la sociedad.
3. Que en la implementación del Modelo Estandar de Control Interno –MECI-, la comunicación es un componente encaminado a la construcción de verdaderas relaciones humanas entre la organización con sus clientes externos e internos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.
4. Que el inciso 1 del artículo 209 de la constitución política, establece que la función administrativa está en el beneficio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, serenidad, imparcialidad y publicidad.

YC. **“BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD”**
Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



5. Que el Decreto 1537 de julio 26 de 2001 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente, y eficaz de las entidades y organismos públicos que consoliden la modernización del estado.
6. Que se hace necesario adoptar, incorporar y establecer la política de comunicaciones de la E.S.E Hospital Regional Sogamoso dando respuesta al Eje Transversal Información y Comunicación del Modelo Estándar Control Interno 2014.
7. Que la entidad debe establecer mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos, que le permitan informar sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos.
8. Que es responsabilidad de la Alta Dirección, generar estructuras y procesos organizacionales que garanticen que la información y comunicación en la entidad, se sostenga y extienda para el cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales.
9. Que se hace necesario definir la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional de Sogamoso.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN: Adoptar la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional de Sogamoso, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente resolución y Anexo

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVOS: La Política de Comunicaciones del Hospital Regional de Sogamoso ESE, tendrá como objetivos:

Objetivo General: Identificar, implementar y fortalecer medios y canales de información y/o comunicación que permitan fluir la información entre todos los grupos de interés.

Objetivos Específicos:

- Contribuir de manera permanente con la difusión y desarrollo del Plan Estratégico Institucional.
- Generar un cambio positivo de valores y de cultura Hospitalaria.

YC. "BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"
Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



- Generar espacios de comunicación para facilitar a la comunidad el acceso a la atención e información. (Mantener al usuario constantemente bien informado. Deberes, Derechos y Servicios del Hospital).

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE Y OBLIGACIONES: Las estrategias planteadas en la política de comunicaciones involucran a todos los niveles de la organización (Directivos, funcionarios, colaboradores, personal en formación, usuarios y sus familias, visitantes, proveedores y comunidad en general).

Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

ARTÍCULO CUARTO: RESPONSABLES: La Política de Comunicaciones es transversal a todos los procesos de la organización, su cumplimiento y direccionamiento de estrategias se logra a través del comité de Gestión y Desempeño y el equipo de Acreditación de Direccionamiento.

ARTÍCULO QUINTO: DEFINICIONES: El Hospital Regional de Sogamoso ESE, adopta la terminología para la política de Comunicaciones.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunicación ascendente: Se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores, directivos o quienes ocupan un puesto más alto dentro de la organización.

Comunicación descendente: Se refiere a la información que se envía desde los directivos a los empleados de las diferentes áreas de una organización.

Comunicación horizontal: Se refiere a la información compartida entre personas del mismo nivel jerárquico.

Cultura Organizacional:

Cultura Hospitalaria: La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. La comunicación corporativa puede ser interna y externa, es decir, basado en relaciones dentro de la organización; o externa, dirigida a distintos públicos fuera de la organización.

Información: La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Información Interna: La **información interna** es aquella que circula en el interior de una empresa u organización. Tiene como finalidad poder llevar un mensaje, que permita la coordinación entre los diferentes departamentos; proporcionando la introducción, divulgación y acatamiento de pautas para el correcto desarrollo de la empresa.

Información Externa: La **información externa** es aquella que se introduce en una empresa, ocasionada por diferentes vías **externas**, algunas veces solo está circulando en el medio, en espera de que algún ente empresarial la pueda aprovechar a fin de solventar problemas corporativos.

YC. "BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"

Calle 8 N. 11ª - 43 Teléfonos: 7702201 - 7722202 - 7702203

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



- Generar espacios de comunicación para facilitar a la comunidad el acceso a la atención e información. (Mantener al usuario constantemente bien informado. Deberes, Derechos y Servicios del Hospital).

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE Y OBLIGACIONES: Las estrategias planteadas en la política de comunicaciones involucran a todos los niveles de la organización (Directivos, funcionarios, colaboradores, personal en formación, usuarios y sus familias, visitantes, proveedores y comunidad en general).

Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

ARTÍCULO CUARTO: RESPONSABLES: La Política de Comunicaciones es transversal a todos los procesos de la organización, su cumplimiento y direccionamiento de estrategias se logra a través del comité de Gestión y Desempeño y el equipo de Acreditación de Direccionamiento.

ARTÍCULO QUINTO: DEFINICIONES: El Hospital Regional de Sogamoso ESE, adopta la terminología para la política de Comunicaciones.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunicación ascendente: Se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores, directivos o quienes ocupan un puesto más alto dentro de la organización.

Comunicación descendente: Se refiere a la información que se envía desde los directivos a los empleados de las diferentes áreas de una organización.

Comunicación horizontal: Se refiere a la información compartida entre personas del mismo nivel jerárquico.

Cultura Organizacional:

Cultura Hospitalaria: La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. La comunicación corporativa puede ser interna y externa, es decir, basado en relaciones dentro de la organización; o externa, dirigida a distintos públicos fuera de la organización.

Información: La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Información Interna: La **información interna** es aquella que circula en el interior de una empresa u organización. Tiene como finalidad poder llevar un mensaje, que permita la coordinación entre los diferentes departamentos; proporcionando la introducción, divulgación y acatamiento de pautas para el correcto desarrollo de la empresa.

Información Externa: La **información externa** es aquella que se introduce en una empresa, ocasionada por diferentes vías **externas**, algunas veces solo está circulando en el medio, en espera de que algún ente empresarial la pueda aprovechar a fin de solventar problemas corporativos.

YC. "BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"

Calle 8 N. 11ª - 43 Teléfonos: 7702201 - 7722202 - 7702203

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



Retroalimentación: La **realimentación**, también denominada **retroalimentación** o **feedback**, significa “ida y vuelta” es, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización.

ARTICULO SEXTO: VOCEROS: Los voceros autorizados para dar declaraciones referentes a situaciones Internas y Externas de la entidad serán el Gerente del Hospital Regional de Sogamoso o la persona a quien delegue, los Subgerentes Administrativo y Financiero y el área de Comunicaciones con aval de la Gerencia.

ARTÍCULO SEPTIMO: COMPROMISO: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a crear, fortalecer e implementar, diferentes medios y tácticas de comunicación, que permitan dar cumplimiento al Plan Estratégico de la Institución, orientar e informar al usuario, su familia y a la comunidad en general, y promover el desarrollo del Talento Humano orientado a la construcción de sentido de pertenencia y establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre funcionarios, todo lo anterior de manera integral, oportuna, clara, veraz y confiable, de tal forma que se fortalezca la imagen y el buen nombre de la Institución a nivel regional, departamental y nacional.

ARTÍCULO OCTAVO: PASOS PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN: La información referente a la política de comunicaciones se publicara en el “SIDE” institucional, se enviará a través de correos electrónicos y se socializará a la comunidad hospitalaria mediante boletines virtuales, de igual forma se sensibilizará a los líderes mediante estrategias de capacitación quienes a su vez serán los encargados de desplegar esa información con sus equipos de trabajo.

ARTÍCULO NOVENO: IMPLEMENTACION DE LA POLITICA COMUNICACIONES: Se implementará a través de la realización de diferentes actividades como:

- a. Coordinar los informativos institucionales permanentes o eventuales de radio, prensa y televisión. Manejar la imagen corporativa de la Institución ante los diferentes clientes internos o externos.
- b. Apoyar a los distintos procesos en la elaboración de estrategias de Comunicación para la divulgación de sus actividades y diseñar las diferentes campañas para medios radiales y escritos con el propósito de reforzar los conocimientos que la comunidad tiene de los servicios que presta la Institución.
- c. Actualizar, en el momento que se requiera, la Política de Comunicaciones existente, implementarla y divulgarla con el propósito de favorecer la comunicación con los clientes tanto Internos como externos y los estándares de acreditación. Brindar el apoyo logístico a la Institución cuando se requiera en la realización de los diferentes eventos y actividades internas y externas.

YC. “BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD”
Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



- d. Trabajar coordinadamente con el SIAU, en la difusión de información específica del cliente externo.
- e. Participar en las jornadas de inducción y reinducción con el propósito de divulgar los mecanismos de participación existentes en la Institución, contemplados en la Política de Comunicaciones y fortalecer la cultura organizacional a través de capacitaciones a los colaboradores de la Institución.
- f. Administración, publicación y control periódico de noticias, eventos, informes en el sitio web Institucional. Administración publicación y control de redes sociales en los cuales está asociado el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E
- g. Formar parte de los equipos de acreditación y dar cumplimiento a los planes de acción que allí se plantean, así como proponer acciones de mejora.
- h. Realizar la supervisión a los contratos relacionados con el área.

ARTÍCULO DECIMO: INTEGRACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS Y CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: La Política de Comunicaciones, se articula con la Planeación Estrategia vigente.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA Y LA COMUNIDAD EN LA COGESTIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES: La participación de la comunidad será tenida en cuenta a través de los diferentes canales que el Hospital Regional de Sogamoso a dispuesto para ello, como: Buzones de sugerencias ubicados en diferentes puntos de la entidad, la página web y los formatos virtuales de PQRSF a los que cualquier usuario puede acceder, mensajes directos o privados enviados a través de redes sociales, la oficina del Servicio de Atención e Información y al usuario.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES: En la Planeación Presupuestal del Hospital, se incluirán los recursos requeridos para garantizar la implementación de la presente Política, asegurando el apoyo financiero, físico, tecnológico y de Talento Humano para el logro de los objetivos aquí planteados.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO: INDICADORES QUE MIDEN LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

1. INDICADOR PROGRAMA DE RADIO:

ANUAL:

Nº de Programas Radiales Proyectados



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



Total de Programas Radiales emitidos

2. INDICADOR BOLETINES:

ANUAL:

N° de Boletines Virtuales Proyectados

Total de Boletines Publicados

3. INDICADOR AUDIOMENSAJES:

ANUAL:

N° de Audiomensajes Proyectados

N° de Audiomensajes Emitidos

4. INDICADOR MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

ANUAL:

N° de medios de comunicación proyectados para usar

N° de medios de comunicación funcionando

5. INDICADOR CAPACITACIONES:

ANUAL:

N° Capacitaciones a usuarios, comunidad y Asociaciones de Usuarios Proyectadas

N° Capacitaciones a usuarios, comunidad y Asociaciones de Usuarios Realizadas

ARTICULO DECIMO CUARTO: DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

YC. "BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"
Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
OAC



- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia, versión 3.1.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–.

ARTICULO DECIMO QUINTO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Se expide en el HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E a los 22 días del mes de octubre de 2018

COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE, CÚMPLASE

JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ
Gerente

Proyecto: Yolanda Cabas/ Comunicaciones
Revisó: Geyman Cardozo Pulido / Control Interno
Revisó: Viviana Fonseca/ Planeación
Revisó: Iris Adriana Mojica/ Calidad