

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM -PL-001            |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 1 DE 27 |

## PRESENTACIÓN

El siguiente documento expone el Plan de Comunicaciones propuesto para el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, el cual pretende suplir las necesidades en términos comunicacionales de la entidad.

El Plan de Comunicaciones se plantea con base a lo exigido por la Ley y las necesidades del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.

Se divide en tres partes:

- Necesidad del fortalecimiento del Área de Comunicaciones del Hospital San Vicente.
- Estrategia de comunicación dividida en: Comunicación interna y comunicación externa.
- Cronograma de actividades para la vigencia 2020.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 2 DE 27 |

### 1. POBLACION OBJETIVO:

El plan de comunicación del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E tiene como propósito difundir la información que debe comunicar para el cumplimiento de sus metas y para brindar el conocimiento necesario a quienes participan en el logro de las mismas. Por ello tiene en cuenta dentro de su población objetivo:

- Funcionarios de la institución.
- Usuarios de la institución (pacientes y familiares).
- Proveedores.
- EPS Departamentales. (Red hospitalaria).
- EPS Privadas.
- Población del departamento de Arauca.
- Gobernación y entes descentralizados.
- Academia.
- Medios de comunicación (radio, televisión, prensa, redes sociales).
- Población del departamento de Arauca.

### 2. ALCANCE DEL PLAN

El proceso sirve como guía para desarrollar todas las tareas necesarias asegurando el máximo alcance de la información relevante a nivel institucional. Así mismo, puede servir de apoyo a los líderes de procesos con el fin que implementen a su vez las labores necesarias para garantizar la difusión de sus propios planes de mejora continua.

### 1. RESPONSABLE

Profesional en Comunicación Social o Periodista

### 1. REVISION DEL PLAN

El Comité Integrado de Gestión (Representante de MECI ante la alta dirección, Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno) del Hospital San Vicente de Arauca - E.S.E. tiene la responsabilidad de participar, revisar, evaluar y modificar la estructura de Proceso Gestión Comunicaciones o la plantación de actividades para que haya participación y consenso en la forma cómo se transmite la información a los funcionarios (clientes internos); usuarios y población en general (clientes externos).

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:  
[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-  
 Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 3 DE 27 |

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 2.1 La comunicación en la empresa

Si en la vida privada y personal es importante la comunicación, en una organización empresarial con unos objetivos muy definidos que es preciso conseguir y con muchos integrantes es algo fundamental.

Además de servir para la necesaria coordinación de actividades meramente profesionales y operativas, la comunicación en la empresa es necesaria:

- Evitar el aislamiento del trabajador que puede experimentar a pesar de trabajar junto a muchos compañeros.
- Impulsar el sentido de pertenencia del trabajador y de los usuarios hacia el hospital San Vicente.
- Evitar el aislamiento que suele suponer la especialización y división del trabajador, que puede dar lugar a ignorar lo que otros hacen y a pensar que lo único importante es lo que uno realiza.
- Dar sentido a la propia tarea como un engranaje de una cadena en la que todas las piezas son imprescindibles y, por tanto, aumentar la motivación.

### 2.2 Tipos de comunicación en la empresa

Dentro de la empresa nos encontramos con diversos tipos de comunicación:

- 2.2.1 Interna: Enlaza los distintos estamentos jerárquicos y departamentos. Ésta, a su vez, puede ser vertical u horizontal. La primera se establece entre la dirección y los empleados (puede ser descendente o ascendente) y la segunda, entre empleados del mismo nivel.

Externa: Enlaza la empresa con el entorno.

- 2.2.2 Escrita: Cuando se realiza por medio de documentos escritos, bien por encontrarse alejados del emisor y el receptor, o porque es necesario que quede constancia el hecho.

- 2.2.3 Oral: Cuando se realiza con la voz, sea con el emisor y receptor juntos o separados por medio de teléfono o radio.

- 7.2.5 Formal: La establecida oficialmente por la empresa u organización en cuanto a momentos, canales, estructuras, redes, entre otras.

- 7.2.6 Virtual: La que se realiza a través de las redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter;

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 4 DE 27 |

Youtube por donde se transmite la información en tiempo real para llegar a una alta audiencia, ávida de información.

7.2.7 Informal: La que se encuentra fuera de las reglamentaciones de la empresa y puede producirse tanto dentro como fuera de ella y del horario de trabajo. Surge de las relaciones espontáneas, por afinidad, que se establecen entre las personas.

Son ejemplos de comunicación informal u organizaciones informales los grupos que se forman para charlar en los descansos, para desayunar, los trabajadores que comparten un medio de transporte o que pasan parte de su tiempo libre juntos, bien en actividades organizadas o simplemente de diversión.

### 7.3 Comunicación interna

La comunicación interna es el conocimiento exhaustivo de las necesidades del público interno y los canales de comunicación difundido por la compañía en su interior, que canalizan la necesidad de información en el personal. Gran parte del cumplimiento de metas dentro de una organización, depende del manejo de la comunicación y del equipo detrás de la misma. La comunicación interna, la identidad corporativa y el clima organizacional están estrechamente ligados, Francisco Javier Garrido (2000) asegura que los climas abiertos a la comunicación interna generan un aumento de las energías orientadas al logro, favoreciendo una sensación positiva en el interior de la empresa, que colaborará al logro de objetivos estratégicos, esto se fortalece a través de la Cultura Corporativa la cual se hace evidente en sus formas de gestión:

- ✓ Valores
- ✓ Creencias
- ✓ Lenguaje
- ✓ Símbolos
- ✓ Significados

“La cultura es, antes que todo, una construcción comunicacional, dado que los patrones de enseñanza y aprendizaje necesarios para su implantación requieren de una sostenida interacción y retroalimentación del sujeto por parte de la compañía”.

Garrido agrega que la Identidad Corporativa se basa en el comportamiento y las relaciones por tanto es “comunicacional –relacional” y el valor que tiene la comunicación que tiene la Entidad con sus públicos internos es de alto valor para la creación de cultura.

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 5 DE 27 |

#### 7.4 Comunicación externa

##### MIX DE MEDIOS

El mix de medios (Garrido 2000) es una herramienta en la cual sus componentes trabajan en sinergia con el fin de mejorar la estrategia de los diferentes medios de comunicación por los cuales el Hospital transmite información a sus clientes externos.

Este mix se divide en tres partes:

- ✓ **Contacto personal:** Tiene como características principales brindar **Tangibilidad** (personal que tiene contacto directo con el usuario y materializan el ser comunicativo de la Entidad), **Credibilidad** (generando posibilidades de lectura positiva sobre la Entidad en los usuarios), **Disposición** (capacidad de respuesta frente a las diferentes situaciones que presenten los usuarios sin comprometer el ser comunicativo de la Entidad), **Confianza** (generar sintonía entre la relación y comunicación interpersonal), **Empatía** (capacidad de ponerse en el lugar del usuario y tener la paciencia para entender su situación y presentar una posible solución).

**Micro media:** “Son los soportes, instrumentos o medios, que permiten un contacto entre la empresa y su público de interés”

- ✓ (Garrido, 2000, p130). La Micro Media se entiende como todo aquello que hace parte de las campañas de comunicación y educación que difunde la Entidad a través de mecanismos como: Folletos, Boletines, Revistas Institucionales, Chat, Call Center y videos institucionales. Es toda la información que sale de la Entidad y está específicamente enfocada y dirigida al público que atiende la misma, en este caso, los pacientes que pertenecen al Hospital San Vicente y sus familiares.
- ✓ **Macro media:** Se caracteriza por llevar los mensajes del Hospital a un público masivo a través de herramientas técnicas y digitales. El valor de la Macro media radica en la oportunidad y pertinencia de publicar la imagen del hospital, según el contexto informativo, en diferentes medios masivos y generar una idea sobre qué es el hospital, ampliando su espectro comunicacional.

#### 7.5 Publicidad

“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 6 DE 27 |

Es una comunicación en la que el emisor transmite un mensaje a un individuo o grupo.

Por supuesto, el receptor puede ponerse en contacto con la compañía y decirle que no está de acuerdo o que no le gusta el mensaje o el producto, pero normalmente, las respuestas posibles del receptor se reducen a:

- a) Hacer caso omiso al mensaje.
- b) Prestar atención.
- c) Sentir necesidad o deseo del producto pero no comprarlo.
- d) Sentir necesidad o deseo del producto y comprarlo.

### 7.6 Relaciones públicas

Es una comunicación bilateral y colectiva. Su fin principal es lograr transmitir que la empresa existe y que, además de producir determinados productos, se ocupa de temas sociales, culturales, deportivos, de salud, entre otros.

En el proceso de planeación del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, ha sido prioritario el tema de la información y comunicación como herramienta fundamental para el desarrollar las políticas administrativas que ha elegido la entidad para orientar el quehacer institucional.

La Gestión de Calidad y el Desarrollo del Talento Humano son las políticas de desarrollo administrativo seleccionadas por el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E para el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno (SCI).

La información y la comunicación hacen parte fundamental del SCI, tanto así que se han asignado responsables para el buen desarrollo de estos elementos de control; el Líder de Comunicaciones constituye el agente que dinamiza las herramientas para la difusión y comunicación de los avances de la entidad y la Oficina de Control Interno es el agente que evalúa el ejercicio de información y comunicación.

## 3. CONTENIDO ESPECÍFICO

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:  
[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-  
 Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 7 DE 27 |

## 8.1 Fundamentos de la comunicación

La teoría de comunicación verbal de Román Jacobson; teoría que establece un nuevo modelo que sigue al de Shannon (Claude Shannon y su teoría matemática de la comunicación) aunque se eliminan todos los aspectos técnicos concernientes a la noción de información. Dada la sencillez se ha convertido en el modelo de comunicación más utilizado. Este modelo sigue el siguiente esquema:

- Canal
- Emisor
- Codificación Mensaje
- Decodificación Receptor
- Código
- Feed Back

### 8.1.1 El receptor

Es el destinatario de un mensaje realizado según un código específico. El receptor es el elemento más importante del proceso de comunicación. Si el mensaje no llega al receptor no hay comunicación. Cuando el emisor elige un código, lo hace pensando en que le resulte conocido al receptor. Al codificar el emisor tendrá en cuenta las habilidades comunicativas del receptor, sus actitudes, su conocimiento y su posicionamiento sociocultural.

La relación, entre los niveles de habilidad del emisor y del receptor es un determinante vital de la fidelidad en una comunicación idónea.

### 8.1.1 El emisor

Es la fuente que produce un mensaje realizado según las reglas de un código específico. Persona u objeto que transmite el mensaje. Cuando el emisor es el codificador selecciona en el interior de un código un cierto número de señales que permiten transmitir el mensaje.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:  
[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-  
 Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 8 DE 27 |

### 8.1.1 El mensaje

Es la secuencia de signos que corresponden a unas reglas de combinación concretas y que un emisor transmite a un receptor mediante un canal con la intención de que este lo reciba.

Es el producto físico del emisor y de la codificación. Cuando hablamos nuestro discurso es el mensaje, cuando escribimos, lo escrito, cuando pintamos el cuadro, etc.

### 8.1.2 Clasificación de los mensajes según su naturaleza

- **Por la función - Expresivos:** ¡Cómo me duele el pie!
- **Dominante - Conativos:** Compre en los almacenes "X"
- **Representativos:** Las clases comenzaron
- **Por la relación - Unilaterales:** Boletines de prensa, notas radiales.
- **Entre emisor y - Bilaterales:** Conversaciones, coloquios, entre otros.

### 8.1.3 El código

Es un conjunto limitado y moderadamente extenso de signos que se combinan mediante ciertas reglas conocidas tanto por el emisor como por el receptor. Un código puede estar formado por señales de naturaleza diferentes:

- El sonido (código lingüístico)
- Signos escritos (código gráfico)
- Señales gestuales (código de señales)

### 8.1.4 Codificación

Es el proceso mediante el cual se seleccionan los signos del código correspondiente y se introducen en el canal. Es la operación de transmutación del mensaje en una forma codificada que permite su transmisión.

En la comunicación escrita codificar un mensaje implica las siguientes fases operativas:

- Elección de las fuentes
- Mix de información
- Estructura lógica del mensaje
- Redacción del mensaje
- Disposición gráfica del mensaje

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM -PL-001            |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                          |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 9 DE 27 |

### 8.1.1 Canal

Es el soporte físico de la transmisión del mensaje, medio por el que se transmite el código o las señales. En el caso del código lingüístico, el canal de transmisión es el aire.

### 8.1.2 Contexto

Es la situación en la que se transmite el mensaje y que contribuye para comprenderlo. Un mismo mensaje tiene significados distintos en virtud del contexto en que se produce.

### 8.1.1 Principio de retroalimentación de Norbert Wiener (Feed back).

Los descubrimientos de este ingeniero aplicados al campo de la cibernética establecen lo que en comunicación será uno de los elementos claves del proceso comunicativo: El Feed Back.

Según esta teoría todo efecto retro actúa sobre su causa concibiendo todo proceso como un esquema circular.

## 8.2 Barreras de la comunicación

Las barreras son una de las cosas más importantes a tener en cuenta en la comunicación de una empresa.

Pueden definirse como todas aquellas interferencias que pueden limitar la decodificación del mensaje. Estas interferencias pueden perjudicar una comunicación, filtrarla o darle un significado equivocado. Las barreras podríamos clasificarlas en personales, físicas y semánticas.

8.2.1 Personales: Están constituidas por interferencias de la comunicación que surgen de las emociones humanas, de la tendencia a juzgar y valorar y de malos hábitos de escuchar. Las barreras personales propician una distancia psicológica que impiden una comunicación idónea. Nuestras emociones actúan como filtros de la comunicación. Vemos y oímos únicamente lo que nuestra sintonía emocional nos permite ver y oír.

8.2.2 Físicas: Están constituidas por interferencias en el canal de comunicación. Entre las barreras físicas encontramos los sonidos que interfieren la comunicación (ruidos). Estas barreras tienen una fácil solución.

8.2.3 Semánticas: Surgen de la limitación que tienen los símbolos con los que nos comunicamos. Generalmente los símbolos tienen una variedad de significados y nosotros utilizamos uno en concreto. Imaginemos un directivo que desea destacar a un subordinado lo complicado de su trabajo y le dice: "Está Vd. Realizando un trabajo endiablado". El subordinado no interpretó apropiadamente el término "endiablado" y se siente ofendido. En este caso una barrera semántica conduce a una barrera emocional que bloquea la comunicación.

8.2.4 Significado múltiple: Para erradicar significados inapropiados tenemos que acudir al contexto

**"Trabajando por la Salud del pueblo Araucano"**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM -PL-001             |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 10 DE 27 |

de la comunicación en el que las palabras adquieren su significación apropiada.

### 8.3 Factores a tener en cuenta para eliminar barrera

- La adecuación del mensaje al posicionamiento sociocultural del receptor. El emisor tendrá en cuenta las habilidades comunicativas de la audiencia, su conocimiento, actitudes y su posicionamiento sociocultural.
- Mantener una observación constante sobre la audiencia, procurando detectar expresiones que indiquen falta de atención, fatiga o incomprensión. En estos casos es conveniente solicitar de la audiencia un Feed Back para corregir la situación. No hay comunicación posible con audiencia pasiva, apática o no participativa. La actitud del emisor deberá ser siempre de servicio y no de sanción.
- Elementos distorsionantes de la personalidad del emisor. El emisor deberá tener en cuenta aquellos elementos de su personalidad que pueden ser una barrera para la audiencia y deberá intentar una empatía psicológica (ponerse en el lugar del otro) con la audiencia para limar estos elementos.
- Elementos psicológicos a tener en cuenta: status social del emisor, normas del grupo al que pertenecen los receptores, posición de liderazgo dentro del grupo y de la audiencia.
- Aspectos distorsionantes del canal de comunicación.
- Intereses, valores y actitudes de la audiencia.
- Atmósfera grupal: rumores, comportamientos conflictivos, expectativas de rol.

### 8.4 Plan de Comunicación

Para que la comunicación en el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E sea eficiente debe basarse en la estructura de una buena política comunicacional en la que se identifiquen los puntos de partida reconocidos, se establezcan estándares de calidad y se cuente con coordinación para integrar toda la comunicación.

Se deberán, además, identificar los elementos relacionados con el análisis de las posibles problemáticas comunicativas que se presenten en el centro asistencial, el desarrollo de una estrategia comunicacional, los planes de implantación y el cálculo de la efectividad del programa de comunicación corporativa.

El Plan de Comunicaciones es un instrumento de la Gestión que contribuye a los objetivos de la entidad, porque, queramos o no, las organizaciones se comunican interna y externamente, proyectando una determinada imagen y los hospitales -públicos o privados - no son la excepción.

Existen numerosas formas de definir un plan de comunicación pero escogeremos dos por ser las más claras en el caso que nos ocupa.

Es la mejora de la calidad de las relaciones con el exterior (comunicación externa) y entre los miembros de la propia empresa (comunicación interna). Es un instrumento de administración estratégica que persigue implicar a las personas de la organización en la misión de la misma y dialogar con los públicos externos para conseguir el desarrollo de los objetivos institucionales y para facilitar su redefinición

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 11 DE 27 |

futura.

El presente Plan de Comunicaciones es un instrumento creado por el Proceso Gestión Comunicaciones del Hospital San Vicente de Arauca, con el objetivo de dar claridad sobre los fundamentos y medios usados para dinamizar la comunicación organizacional y la comunicación informativa.

Vale aclarar que es una herramienta susceptible a cambios acordes a la modernización de los medios de comunicación que se empleen.

La comunicación es un componente con alto grado de relevancia dentro de las organizaciones públicas y privadas, ésta permite relacionarse con el cliente interno y externo facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Garantizar el movimiento suficiente y transparente de la información hacia los diferentes públicos, promover la participación ciudadana en el control de la gestión, la rendición de cuentas ante la comunidad son todas las acciones que reorientan el que hacer institucional hacia la transparencia, eficiencia, efectividad, y eficacia hacia la Administración Pública.

## 8.2 Componente de Comunicación Pública en el HSVA

La comunicación en las entidades públicas según el MECI, debe estructurarse bajo tres elementos, de esta manera se adoptará en la entidad. Este Plan de Comunicación está constituido por estos tres elementos y se constituye en las directrices para el manejo de la comunicación interna y externa, los medios de comunicación en el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.

El modelo Estándar de Control Interno MECI proporciona la estructura básica para desarrollar la planeación estratégica y la gestión y establece los mecanismos para evaluar el sistema de control y la gestión de calidad.

### 8.5.1 ACTIVIDADES COMUNICACIÓN INTERNA

1. Realizar campañas de comunicación para afianzar la identidad de la Institución.
2. Realizar talleres de pedagogía para mejorar la comunicación asertiva y apoyar los procesos de humanización.
3. Actualizar la normatividad asociada al manejo de la Identidad Corporativa.

### 8.5.2 ACTIVIDADES COMUNICACIÓN EXTERNA

1. Participar en las mesas de trabajo interinstitucionales de los sectores relacionados con el Hospital
2. Gestionar apariciones en medios de comunicación sobre temas de salud e investigación
3. Realizar informe sobre las solicitudes de información y entrevistas para medios de comunicación atendidas
4. Preparar a los voceros oficiales del Hospital para afrontar diferentes audiencias según necesidad
5. Difundir la gestión del Hospital San Vicente de Arauca.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 12 DE 27 |

### 8.5.3 ACTIVIDADES COMUNICACIÓN DIGITAL

1. Realizar informe sobre la interacción y frecuencia de uso de los canales digitales del Hospital
2. Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564 /15 de MINTIC y Ley 1712/14.
3. Realizar encuesta permanente en las redes sociales del Hospital para conocer los temas de interés de los usuarios.

### 8.6 Elementos de Control a los que responde el Plan de Comunicaciones del HSVA (Información Primaria, Secundaria y Sistemas de Información)

El Plan de Comunicación responde a los componentes de información y comunicación pública; con ellos se dinamizan los elementos de control de información primaria, información secundaria, comunicación pública y comunicación organizacional del Hospital.

| COMPONENTE | INFORMACIÓN                                                                                       | COMUNICACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ELEMENTOS  | <b>Información Primaria:</b><br>Información que proviene de los entes externos y de los usuarios. | Es el primer insumo con que se cuenta para producir comunicación, y lo constituye la información externa que se recibe, se procesa o se utiliza en la entidad para operar.<br><br>Difusión de políticas, planes y programas.                                                                           |
|            | <b>Información Secundaria:</b> Datos que se procesan al interior de la entidad.                   | Es el insumo que resulta de la información que se produce en la entidad o de la información recibida para su análisis, una vez se ha procesado al interior de la entidad.<br><br>Información sobre gestión de resultados, interactuando con los usuarios.                                              |
|            | <b>Sistema de Información:</b> Trabajo mancomunado en la entidad hospitalaria.                    | Es el conjunto de recurso humano y tecnológico que permite generar información, al organizar las cifras en datos para la adecuada toma de decisiones.<br><br>Puede definirse también para efectos prácticos como el conjunto de herramientas con las que cuenta la entidad para hacer comunicación con |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:  
[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-  
 Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 13 DE 27 |

la información disponible.

## 8.7 Pasos para obtener la información primaria y secundaria del HSVA

| INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORMACIÓN A OBTENER             | Comentarios y sugerencias de los Usuarios respecto de la calidad de la atención al público y la efectividad de los trámites realizados en la entidad. Posteriormente este trabajo será el resultado de aplicar las técnicas de análisis documental sobre las información primaria y la extracción, condensación u otro tipo de reorganización sobre este resultado, a fin de hacerla accesible a los usuarios. |
| HERRAMIENTAS                      | Buzón de quejas y reclamos, ubicado en las zonas comunes de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                   | Formato de sugerencias y comentarios que se entrega al ciudadano para que escriba sus observaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| RESPONSABLES                      | Gestión de Información Usuarios- GIU-Son los encargados de difundir y promocionar el uso del buzón de quejas y reclamos, y de cumplir con el procedimiento de recepción de sugerencias y comentarios.                                                                                                                                                                                                          |
|                                   | Gestión de Información Usuarios- GIU, encargados de direccionar la información depositada en el buzón y responde por el procedimiento de recepción y respuesta a las sugerencias y comentarios de los Usuarios                                                                                                                                                                                                 |

## 8.8 Instrumentos de difusión y comunicación

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E cuenta con diferentes herramientas para facilitar la comunicación con el usuario externo e interno. Para llevar a cabo las tareas de comunicación, divulgación y circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, se utilizarán las siguientes herramientas comunicacionales de manera permanente.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                                     |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM -PL-001                    |
|                                                                                 | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04                                  |
|                                                                                 | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020<br><b>PÁGINA:</b> 14 DE 27 |

|              | <b>ISNTRUMENTO</b>                    | <b>USO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8.8.1</b> | <b>COMUNICADOS DE PRENSA INTERNOS</b> | Informes en el cual se publica información que surge al interior de la entidad y que es de interés de los funcionarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>8.8.2</b> | <b>BUZÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>     | El buzón de quejas y reclamos permite que el Usuario comente sus inquietudes y sugerencias, de aquí se adoptan estrategias comunicativas con el fin de mantener la satisfacción del usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>8.8.3</b> | <b>COMUNICADOS DE PRENSA EXTERNOS</b> | Es una pieza con contenido y orientación noticiosa y periodística, que soportan el trabajo de los diferentes medios masivos (prensa, radio, televisión, revistas y portales de internet), sirven de multiplicadores de las tareas del hospital San Vicente de Arauca.<br>Se envían vía correo electrónico o entrega personalizada a los periodistas que cubren la fuente, junto con datos adicionales si se requieren (fotografías, audio de entrevista y videos de ser necesario). |
| <b>8.8.4</b> | <b>RUEDAS DE PRENSA</b>               | Convocatoria a medios de comunicación para informar de manera oficial a través del vocero oficial, un suceso de suma importancia para los grupos de interés. Terminada la exposición se lleva a cabo una ronda de preguntas por parte de los periodistas con el fin de ampliar el contenido del anuncio.                                                                                                                                                                            |
| <b>8.8.5</b> | <b>PÁGINA WEB</b>                     | Es el medio interactivo de comunicaciones, a través del cual se pueden dar a conocer todos los proyectos, programas y la gestión que el Hospital San Vicente de Arauca lleve a cabo; al tiempo que permita tener información actualizada y ampliada sobre todo relacionado con la entidad.                                                                                                                                                                                          |
| <b>8.8.6</b> | <b>INTRANET</b>                       | Con esta estrategia se busca utilizar el intranet como una herramienta eficaz y oportuna para optimizar la difusión de la información que se genere al interior de la ESE, buscando que absolutamente toda la información que el Hospital genere entre sí sea a través de este medio para llegar a la consecución de cero papel. Esta estrategia debe ser desarrollada por el área de                                                                                               |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

|                                                                                 |                                                                                     |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001                     |
|                                                                                 | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04                                  |
|                                                                                 | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020<br><b>PÁGINA:</b> 15 DE 27 |

|              |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                        | Sistemas y apoyada por comunicaciones y debe tener una cobertura del 100% de los puestos de trabajo que utilicen computador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.8.7</b> | <b>CORREO ELECTRÓNICO</b>                              | Es un medio electrónico ágil y masivo, el cual se utiliza para interactuar de manera oportuna en el desarrollo de las actividades de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>8.8.8</b> | <b>CARTELERAS</b>                                      | <p>Estrategia con la cual se busca mantener informado en forma oportuna a los trabajadores y al público. Se buscara mantenerlas en construcción uniformes las cuales se utilizaran para difundir cada 8 días la misma información en todas.</p> <p>Las carteleras informativas estarán clasificadas en cinco secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Salud</li> <li>2.Institucional</li> <li>3.Avances – MECI</li> <li>4.Actualidad y curiosidades</li> <li>5.Financiero ( Sólo aplica para la cartelera del área administrativa)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8.8.9</b> | <b>PERIÓDICO INSTITUCIONAL “VICENTICO TE INFORMA”:</b> | <p>Esta estrategia consiste en que el Hospital de manera mensual o cada dos (2) meses publica un periódico que como su nombre lo indica debe salir de manera rigurosa en el periodo fijado; este método de comunicación se puede apalancar financieramente en los proveedores del Hospital quienes pueden pagar una pauta publicitaria en el mismo, sin que represente mayores erogaciones financieras para la Empresa.</p> <p>Por este medio se publican de manera ágil, amena y resumida la información más importante en el momento. El Gerente del Hospital escribe por lo general el Editorial. Este periódico debe llevar fotografías de las diferentes actividades que se plantean en los artículos por ejemplo: campañas de vacunación, brigadas de salud en zonas rurales, jornadas en puesto de salud, etc.</p> |
|              |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

|                                                                                 |                                                                                     |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001                     |
|                                                                                 | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04                                  |
|                                                                                 | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020<br><b>PÁGINA:</b> 16 DE 27 |

|               |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8.8.10</b> | <b>AUDIO CENTRO</b>                            | Esta estrategia consiste en que por el sistema de audio o parlantes de llamado, la persona encargada de ejecutar el plan de comunicaciones difunde en micro notas toda la información referida en los dos (2) primeros puntos del presente, en horas valle o en horas donde los trabajadores no tengan gran afluencia de público                                                          |
| <b>8.8.11</b> | <b>APOYO A LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES</b> | La persona encargada del plan de comunicaciones y/o comunicador social apoyará de manera permanente todo los programas del Hospital que así lo requieran a saber: Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), Lactancia Materna, Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia IAMI, vigilancia epidemiológica, Mercadeo, entre otros.                                                    |
| <b>8.8.12</b> | <b>PROTECTORES DE PANTALLA</b>                 | El área de sistemas del Hospital cargará de manera mensual como protectores de pantalla de todos los computadores de la institución la información que el encargado del plan de comunicaciones le entrega como son; la visión, la misión, principios y valores, objetivos corporativos, etc. Estrategia que busca que el trabajador aprenda constantemente la información en él plasmado. |
| <b>8.8.13</b> | <b>PROGRAMA RADIAL INSTITUCIONAL</b>           | Estrategia ejecutada a través de la utilización de los servicios de las emisoras locales en el dial FM con el objetivo de difundir los planes y programas ejecutados o por ejecutar de parte del Hospital con destino al área urbana y rural del Municipio.                                                                                                                               |
| <b>8.8.14</b> | <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                 | Con el fin de penetrar fuertemente en el mercado, El Hospital San Vicente de Arauca divulgará y ofertará el portafolio de servicios a través de medios de comunicación y en material físico                                                                                                                                                                                               |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 17 DE 27 |

## PLAN DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA - E.S.E

### 8.9 Justificación

El Proceso Gestión Comunicaciones tiene como finalidad dotar de un sistema de comunicación al Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, que le permita difundir sus principios y valores, la información requerida para la realización de las actividades o proyectos y sus avances de manera sistemática con el fin de facilitar y favorecer la aceptación y la interiorización de los mismos contribuyendo de este modo a aumentar la motivación, la cohesión y el desarrollo personal en aras de una gestión más ágil, eficaz y eficiente.

El Proceso Gestión Comunicaciones debe estar en concordancia con sus principios y contenidos, debe estar al servicio de las diferentes áreas del centro asistencial convirtiéndose en un sistema abierto a la participación, el dialogo y la transparencia, por ende, generando la credibilidad y la confianza necesaria para alcanzar el fin último de todo plan de calidad: LA MEJORA CONTINUA.

### 8.10 Estructura del plan de comunicaciones

Está basado en tres grandes pilares: Información Pública, Información Organizacional, y Comunicación Informativa.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORMACIÓN PÚBLICA | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de resultados de gestión.</li> <li>- Políticas publicas, instrumentadas y difundidas.</li> <li>- Respuestas de peticiones, quejas, reclamos, orientación y asesora.</li> <li>- Reportes de información.</li> <li>- Normas internas y externas, actualización de las mismas.</li> <li>- Comunicados internos y externos.</li> <li>- Actividades de capacitación e incentivos para funcionarios y / o familiares beneficiarios.</li> <li>- Actividades de Bienestar Social y Salud Ocupacional para funcionarios y familiares beneficiarios.</li> <li>- Actividades realizadas por los comités que tiene la institución para la organización y ejecución de su trabajo</li> <li>- Manuales de inducción</li> </ul> |
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros.</li> <li>- Responsabilidad y autoridad con Gestión de la Calidad y Control Interno.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 18 DE 27 |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de riesgos.</li> <li>- Tabla de indicadores.</li> <li>- Programación del ciclo de auditorías internas y externas.</li> <li>- Informes de auditoría.</li> <li>- No conformidades.</li> <li>- Reportes de mejoramiento.</li> <li>- Manual de calidad.</li> <li>- Revisión por la gerencia del sistema de gestión de la calidad y el MECI.</li> <li>- Actos administrativos.</li> <li>- Portafolio de productos y servicios.</li> <li>- Informe de resultados de la satisfacción del cliente interno y externo.</li> </ul>                                                   |
| <b>INFORMACIÓN INFORMATIVA</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión, visión, objetivos institucionales.</li> <li>- Código de principios y valores.</li> <li>- Planes, programas, proyectos y estrategias.</li> <li>- Identificación de clientes e instituciones interesadas en los servicios del hospital.</li> <li>- Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>- Identificación de productos.</li> <li>- Políticas, directrices y objetivos de calidad.</li> <li>- Mapa de procesos.</li> <li>- Caracterización de los procesos.</li> <li>- Procedimientos.</li> <li>- Políticas de operación.</li> </ul> |

### 8.11 Propuesta de los canales más eficaces para utilizar en el HSVA

La gestión de la comunicación en el Hospital San Vicente de Arauca debe de desarrollar las dimensiones del hacer en la organización, desde el desarrollo del funcionario pasando por la información para la efectividad, el despliegue del direccionamiento y la responsabilidad con el cliente y con los servicios que se ofrecen. Entre otros debe de crear los espacios y los momentos, el dialogo y la discusión, las habilidades comunicativas, y, obviamente unas políticas, un direccionamiento y planes estratégicos para:

- Una comunicación que genere la efectividad de los procesos organizacionales y funcionales.
- Creación de una cultura de la calidad, del mejoramiento compartido.
- Una cultura orientada al aprendizaje continuo y a la construcción de una organización inteligente.
- Despliegue del direccionamiento estratégico y del direccionamiento de las áreas.
- Cultura de la plantación y de los procesos.
- Espacio para el dialogo y la discusión para el mejoramiento del funcionario, del equipo, del área y de la organización.
- Dialogo y discusión para el consenso o la toma de decisiones que establezcan objetivos, metas, procedimientos y estándares.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 19 DE 27 |

- h) Comprensión de objetivos, metas de procesos, de procedimientos, de estándares, de responsabilidades, de tareas, de la interacción entre áreas o equipos.
- i) Comprensión sobre formas de evaluación, corrección, verificación, controles, tanto individuales, del equipo, de la organización y de los procesos; evaluación cotidiana y periódica.
- j) Retroalimentación cotidiana.
- k) Capacitación y entrenamiento.
- l) Enseñanza mediante el ejemplo

Para trabajar sobre los propósitos anteriores es necesario que el centro asistencial tenga canales de comunicación multidireccionales, que permitan que la información vaya en diferentes sentidos y que sea recibida, valorada y aplicada con alto sentido de responsabilidad por cada uno de los participantes del Hospital San Vicente de Arauca- E.S.E.

### 8.12 Medios para la transmisión de la comunicación en el HSVA

Para la elección adecuada de los medios conviene tener en cuenta la finalidad que se trata de conseguir con el mensaje comunicado (motivar o integrar, transmitir asuntos relativos al trabajo, informes, etc.) y el tipo de información que se desea comunicar (hechos, objetivos, sentimientos, temas).

Se pueden definir tres niveles:

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SOPORTE ESCRITO</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartas personales</li> <li>- Carteleras</li> <li>- Circulares en papel</li> <li>- Publicaciones impresas</li> <li>- Boletines</li> <li>- Buzón de sugerencias.</li> <li>- Portafolio de servicios</li> <li>- Vallas publicitarias.</li> <li>- Álbum de registro o soporte físico de actividades de comunicación.</li> </ul> |
| <b>SOPORTE ELECTRONICO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Web - Internet - intranet.</li> <li>- Buzón electrónico de sugerencias.</li> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Base de datos del cliente interno y externo.</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| <b>SOPORTE ORAL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités.</li> <li>- Reuniones.</li> <li>- Información en cascada.</li> <li>-Entrevistas directas y personalizadas.</li> <li>- Atención telefónica.</li> </ul>                                                                                                                                                               |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:  
[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-  
 Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 20 DE 27 |

### 8.13 Fuentes de información

El origen de la información a transmitir está dada por:

- Información que se origina en los diferentes comités que tiene la institución: compras – médico científico- emergencias y desastres- historias clínicas - ética hospitalaria- control coordinador interno – comité gerencial- comité integrado de gestión-comité paritario de salud ocupacional - bienestar social e incentivos- comité de archivo - comisión de personal - comité de sostenibilidad contable – comité anti tramites.
- POA (Plan Operativo Anual)
- Plan de auditoria anual
- MECI - Modelo estándar de control interno.
- GIU- Gestión información al usuario.
- Toda la información que se origina en las diferentes áreas, en las relaciones interpersonales formales y no formales que se dan en la institución
- Fuentes legales: ley 87 - decreto 1599 MECI, resolución 357 del 2008, ley 734 de participación ciudadana., ley 42 de 1993 control fiscal.
- Comité de sostenibilidad contable (publicación de los balances y estados de los resultados de la actividad económica).

### 8.2 Sistema de seguimiento y evaluación al plan de comunicaciones del proceso gestión comunicaciones del HSVA

El sistema de seguimiento al Proceso Gestión Comunicaciones tiene como principal objetivo garantizar la información necesaria para atender los requerimientos de la normatividad y los requerimientos de la comunidad (clientes externos e internos).

Las evaluaciones del Plan de Comunicación tiene como fin valorar el grado de:

- Cumplimiento de actividades propuestas.
- El impacto de la información a través de los medios utilizados.

La evaluación puede realizarse trimestral, por diferentes medios (listas de registro, listas de chequeo, publicaciones en cartelera, documentos elaborados, etc.). Previo a la evaluación se diseñaran las estrategias y el instrumento de aplicación.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 21 DE 27 |

## 9 MARCO NORMATIVO

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LEY 872 DE 2003</b>                     | Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio                                                                                        |
| <b>DECRETO 4485 DE 2009 programa Radia</b> | Por la cual adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009                                                                                                                           |
| <b>DECRETO 1599 DE 2005</b>                | Por lo cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano- MECI 1000:2005, Sistema de Control Interno para las entidades regidas por la Ley 87 de 1993                                                 |
| <b>DECRETO 2913 DE 2007</b>                | Por el cual se establece como plazo máximo para la implementación del MECI el 8 de Diciembre de 2008                                                                                                                               |
| <b>LEY 962 DE 2005<br/>LEY 19 DE 2012</b>  | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |

## 10 RECOMENDACIONES

La persona Líder de Comunicaciones es el encargado de dinamizar las herramientas de difusión y comunicación de la entidad.

El Líder de Comunicaciones es quien debe consultar a los Sub-Gerentes (Administrativo y Científico), la información que se va a publicar, para que éstos la validen y pase a visto bueno del Gerente antes de ser publicada.

## 11. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTO

Este documento debe reposar en el proceso Gestión de Apoyo al Cliente y Comunicaciones.

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                                                                        |                                                                                     |                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  <b>HOSPITAL</b><br><b>SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM -PL-001                    |
|                                                                                                                                        | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04                                  |
|                                                                                                                                        | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020<br><b>PÁGINA:</b> 22 DE 27 |

COPIA CONTROLADA

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web:

[www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#) Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                                                                    |                                                                                     |                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  <b>HOSPITAL<br/>SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001                     |
|                                                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04                                  |
|                                                                                                                                    | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020<br><b>PÁGINA:</b> 23 DE 27 |

## ANEXOS

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA AÑO 2020

| Programa                            | Información a comunicar | Medio                   | Metodología                                                                                                                        | Periodicidad                                  | Responsables         | Evidencia                                       | Fecha                  | Recursos                                   |              |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|--------------|
|                                     |                         |                         |                                                                                                                                    |                                               |                      |                                                 |                        | Logísticos                                 | Financieros  |
| San Vicente comparte la información | Oferta de Servicios     | Portafolio de Servicios | Entregar el documento a las entidades potenciales de contratar con la entidad e IPS de nivel 1 del municipio y área de influencia. | Anual o cuando se requiera informar novedades | Líder Comunicaciones | Registro de recibidos.<br>Cartilla: 1 por área. | A partir de Junio 2020 | Edición e impresión de material a publicar | Por definir. |
|                                     |                         | Medios de Comunicación  | De acuerdo a pauta publicitaria                                                                                                    |                                               |                      | Convenios o Contratos                           | Permanente             | Editar contenidos a publicar               | Por definir. |
|                                     |                         | Cartelera Informativa   | Publicar los servicios y horarios de atención                                                                                      | Cada quince días                              |                      |                                                 | Permanente             | Edición e impresión de material a publicar | Por definir  |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web: [www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- [Facebook](#)

Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                                                                    |                                                                                     |  |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  <b>HOSPITAL<br/>SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001 |
|                                                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> |  | <b>VERSIÓN:</b> 04              |
|                                                                                                                                    | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       |  | <b>FECHA:</b> 21/04/2020        |
|                                                                                                                                    |                                                                                     |  | <b>PÁGINA:</b> 24 DE 27         |

|  |                                               |                                       |                                                                                                                      |                                        |                                                       |                                                                    |                           |                                                    |                                                                               |
|--|-----------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                               | Divulgación de la información         | Recolectar información por todos los servicios de la institución para ser difundida.                                 | Diariamente                            | Líder de Comunicaciones                               | Registro de solicitud de divulgación de la información a comunicar | Permanente                | Edición e impresión de material a publicar         | Por definir                                                                   |
|  |                                               | Página Web                            | Colgar información pertinente del Hospital                                                                           | Permanente.                            | Líder Sistemas y Comunicaciones                       | Página Web. Realizar cambios permanentes                           | A partir de Enero 2021    | Contrato desarrollo página                         | Solicitar a talento humano la gestión con el Sena para pasantes de diseño web |
|  |                                               | Medios alternativos<br>Redes Sociales | Recolectar información por todos los servicios de la institución para ser difundida.                                 | Permanente.                            | Líder de Comunicaciones                               |                                                                    | Desde Febrero de 2020     | Cámara fotográfica; celular; cámara de video       | Por definir                                                                   |
|  | Planes, programas y proyectos institucionales | Cartelera Informativa                 | Además información sobre los planes, programas y proyectos                                                           | Cada que se presenten novedades        | Líder de Comunicaciones                               | Cartelera. Realizar cambio 2 veces por semana                      | Permanente                | Edición e impresión de material a publicar         |                                                                               |
|  |                                               | Material audiovisual,                 | Difusión masiva del hospital (protocolo ético, código de buen gobierno, plataforma estratégica, MECI-CALIDAD, otros) | Cada que se programe campaña de salud. | Líder Promoción y Prevención.<br>Líder Comunicaciones | Semestral                                                          | A partir de Junio de 2020 | Contratar el medio y editar el material a difundir | Por definir                                                                   |
|  |                                               | Plegables y volantes                  |                                                                                                                      |                                        |                                                       |                                                                    |                           | Edición e impresión de material a publicar         | Por definir                                                                   |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web: [www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook

Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                                                                    |                                                                                     |  |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  <b>HOSPITAL<br/>SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 |  | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001 |
|                                                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> |  | <b>VERSIÓN:</b> 04              |
|                                                                                                                                    | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       |  | <b>FECHA:</b> 21/04/2020        |
|                                                                                                                                    |                                                                                     |  | <b>PÁGINA:</b> 25 DE 27         |

|  |                                           |                                  |                                                                                                                                     |                                               |                                                          |                                                                           |                             |                                            |                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Niveles de satisfacción                   | Cartelera Informativa            | Se publicará el grado de satisfacción por servicio                                                                                  | Mensual                                       | Líder GIU y Comunicaciones                               | Publicación una vez al mes en la Cartelera                                | A partir de Junio de 2020   | Edición e impresión de material a publicar |                                                                                                                                                           |
|  | Programa institucional "Hospital en Casa" | Radio                            | Se realizará un programa con temas de salud teniendo como invitados a médicos especialistas, logrando interacción con la comunidad. | Martes y Jueves                               | Líder Comunicaciones                                     | Programas en vivo y grabados.                                             | A partir de Febrero de 2020 | Creaciones y coordinación de los programas | Gestionar ante los medios de comunicación locales, la posibilidad de tener un espacio para la realización del programa de televisión y radio del Hospital |
|  |                                           | Televisión                       |                                                                                                                                     |                                               |                                                          |                                                                           |                             |                                            |                                                                                                                                                           |
|  | Plataforma Estratégica y Políticas        | Acrílicos                        | Misión, Visión, Valores y Principios. Política de Humanización, Seguridad del Paciente y Calidad (Urgencias)                        | Anual o cuando se requiera informar novedades | Líder de Comunicaciones, Líder Calidad, Recursos físicos | Anual o cuando se requiera informar novedades                             | A partir de Enero de 2020   |                                            | Por definir                                                                                                                                               |
|  | Periódico Institucional                   | Periódico "Vicentico Te Informa" | Se realizará un resumen de la información más importante de la institución y de interés general                                     | Mensual                                       | Líder de Comunicaciones                                  | Firma de recibo o guía de envío con registro establecido. Una vez al mes. | A partir de Junio de 2020   | Edición e impresión de material a publicar | Por definir                                                                                                                                               |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web: [www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook

Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                                                                    |                                                                                     |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  <b>HOSPITAL<br/>SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.</b> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>                                                 | <b>CÓDIGO:</b><br>GIU-CM-PL-001 |
|                                                                                                                                    | <b>PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO</b><br><b>SUBPROCESO: COMUNICACIONES</b> | <b>VERSIÓN:</b> 04              |
|                                                                                                                                    | <b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>                                                       | <b>FECHA:</b> 21/04/2020        |
|                                                                                                                                    |                                                                                     | <b>PÁGINA:</b> 26 DE 27         |

|                                           |                          |                       |                                                                |           |                                                      |                                   |                               |                                                   |
|-------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|
| Transparencia<br>Refleja Buena<br>Gestión | Háblele al Gerente       | Socialización         | Se presentarán avances generales del semestre anterior         | Semestral | Gerente, Líderes de Procesos<br>Líder Comunicaciones | Asistencia, fotos, videos         | A partir de Enero de 2021     | Convocatoria a vicentina y asociación de usuarios |
|                                           |                          | Boletín institucional | Informando fecha de la actividad                               |           |                                                      | Boletín                           |                               | Edición e impresión de material a publicar        |
|                                           |                          | Cartelera Informativa | Se publicará la invitación y el boletín con el resumen general |           |                                                      | Cartelera                         |                               | Publicación de boletines y avances                |
|                                           | Resultado de indicadores | Cartelera Informativa | Publicar indicadores                                           | Semestral | Líder Comunicaciones y Líder Calidad                 | Cartelera                         | A partir de Diciembre de 2020 | Editar e imprimir material a publicar             |
|                                           |                          | Página Web            |                                                                |           | Líder Sistemas                                       | Página Web                        |                               |                                                   |
|                                           |                          | Socialización         |                                                                |           | Líder Comunicaciones y Líder Calidad                 | Circulares, boletines, carteleras |                               |                                                   |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web: [www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook

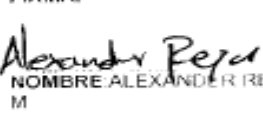
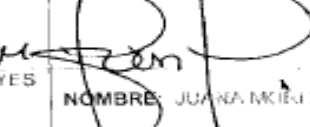
Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca-

Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia

|                                                                                 |                                                                       |  |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN                                          |  | CÓDIGO:<br>GIU-CM-PL-001              |
|                                                                                 | PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO<br>SUBPROCESO: COMUNICACIONES |  | VERSIÓN: 04                           |
|                                                                                 | PLAN DE COMUNICACIONES                                                |  | FECHA: 21/04/2020<br>PÁGINA: 27 DE 27 |

| CONTROL DE DOCUMENTO |                  |     |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|------------------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSION              | FECHA APROBACIÓN |     |      | MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                      |
|                      | DIA              | MES | AÑO  |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 01                   | 23               | 02  | 2011 | Creación del Documento.                                                                                                                                                                                                                     |
| 02                   | 21               | 06  | 2012 | Se incluyó bases de la comunicación, proceso detallado de los tres elementos del componente de la comunicación pública, flujos de la comunicación, instrumentos de difusión, marco normativo, recomendaciones y se ajustaron los objetivos. |
| 03                   | 02               | 04  | 2014 | Se reestructuró el orden del documento y se incluyó como anexo el cronograma de actividades a desarrollar durante el año 2014.                                                                                                              |
| 04                   | 24               | 03  | 2020 | Se reestructuró el orden del documento y se actualizaron las actividades a desarrollar durante 2020.                                                                                                                                        |

| CONTROL DE DOCUMENTO |                  |     |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|------------------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSION              | FECHA APROBACIÓN |     |      | MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                      |
|                      | DIA              | MES | AÑO  |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 01                   | 23               | 02  | 2011 | Creación del Documento.                                                                                                                                                                                                                     |
| 02                   | 21               | 06  | 2012 | Se incluyó bases de la comunicación, proceso detallado de los tres elementos del componente de la comunicación pública, flujos de la comunicación, instrumentos de difusión, marco normativo, recomendaciones y se ajustaron los objetivos. |
| 03                   | 02               | 04  | 2014 | Se reestructuró el orden del documento y se incluyó como anexo el cronograma de actividades a desarrollar durante el año 2014.                                                                                                              |
| 04                   | 24               | 03  | 2020 | Se reestructuró el orden del documento y se actualizaron las actividades a desarrollar durante 2020.                                                                                                                                        |

|                                                                                                                     |                                                                                                          |                                                                                                                    |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ/ACTUALIZÓ:<br>FIRMA:<br> | REVISÓ:<br>FIRMA:<br> | REVISÓ Y Vo. Bo:<br>FIRMA:<br> | VIAVILIZÓ:<br>FIRMA:<br> |
| NOMBRE: JHON ERIC RANGEL                                                                                            | NOMBRE: KARIME GONZALEZ                                                                                  | NOMBRE: ALEXANDER REYES M                                                                                          | NOMBRE: JUANA MONTANO                                                                                         |
| CARGO: Profesional Responsable de Comunicaciones                                                                    | CARGO: Profesional Oficina de Planeación                                                                 | CARGO: Profesional Gestión de la Calidad (Mejoramiento Continuo)                                                   | CARGO: Subdirección Administrativa                                                                            |
| FECHA: 24/03/2020                                                                                                   | FECHA: 24/03/2020                                                                                        | FECHA: 24/03/2020                                                                                                  | FECHA: 24/03/2020                                                                                             |

**“Trabajando por la Salud del pueblo Araucano”**

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030-Correo electrónico: [contactenos@hospitalsanvicente.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsanvicente.gov.co) Página Web: [www.Hospitalsanvicente.gov.co](http://www.Hospitalsanvicente.gov.co)- Facebook Hospital San Vicente Arauca- Twitter: @SanArauca- Youtube: Hospital San Vicente de Arauca, Arauca / Colombia