



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA, QUINDÍO
NIT. 801001440-8

RESOLUCIÓN No 401
21 de diciembre de 2017

“Por medio del cual se adopta el plan estratégico de comunicaciones y la Política de Comunicaciones de Red Salud Armenia ESE”

La Gerente de Red Salud Armenia E.S.E. en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las que le confiere el Artículo 30 numeral 23 del Acuerdo de Junta Directiva No. 06 del 24 de Junio de 2010 por medio del cual se expiden los Estatutos de Red Salud Armenia ESE y

Considerando:

Que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 20 solicita “garantizar a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.”

Que en disposición a las actualizaciones surtidas por el Decreto 943 de 2014, en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la información y la comunicación se constituyen en estrategia fundamental y trasversal en la estructura MECI.

Que la Ley 1341 de 2009, la cual fue modificada por el Decreto 2573 de 2014, en el que se definen los principios y conceptos sobre la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), lo cual constituye el concepto de masificación de Gobierno en Línea, para que las entidades públicas logren la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, garantizando el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones.

Que la Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y los procedimientos para el acceso a este derecho; es esta se establece que toda información es pública y no podrá ser reservada o limitada; que la información pública debe estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación.

Que en el Acuerdo 060 de 2001, que fue expedido por el Archivo General de la Nación, se establecieron los lineamientos para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas, en las que se encuentra la recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos oficiales.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA, QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Teniendo en cuenta lo anterior:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan Estratégico de Comunicaciones y la Política de Comunicaciones de Red Salud Armenia ESE, con el propósito de establecer las directrices en cuanto a la comunicación interna y externa de Entidad, asimismo, el fortalecimiento de los canales de comunicación existentes.

ARTÍCULO SEGUNDO. Ámbito de aplicación: el Plan Estratégico de Comunicaciones y la Política de Comunicaciones de Red Salud Armenia ESE están anexas a la presente Resolución; es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de Red Salud Armenia ESE.

ARTÍCULO TERCERO. Anualmente se realizará la actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones, según los requerimientos que se presenten o por necesidad del servicio.

ARTÍCULO CUARTO. Vigencia y derogatorias: La presente resolución rige a partir su expedición y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia, Quindío a los veintinueve (21) días del mes de diciembre de 2017.

Magda
MAGDA LUCÍA CARVAJAL IRIARTE
Gerente

Elaboró y proyectó: Jose Luis Rubio Pava (PU Proceso Comunicación) *[Signature]*

Revisó: Oficina Asesora Jurídica



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EN RED SALUD ARMENIA E.S.E.

Red Salud Armenia ESE, en busca de garantizar el logro de sus objetivos organizacionales y la transparencia de su administración como eje central de la gestión gubernamental, mantendrá un sistema de comunicación e información pública con los medios y canales requeridos para su difusión, amparados en los principios de continuidad, veracidad, fluidez y oportunidad, lo cual permita la evaluación, la humanización de los servicios y el conocimiento de los resultados de la gestión, por ello maneja la siguientes líneas de comunicación:

- **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Comprometidos con la difusión de las políticas y la información generada al interior de la Entidad, Red Salud Armenia ESE implementa el proceso de Comunicación Organizacional como una herramienta para optimizar los canales de comunicación internos existentes y la comunicación con sus colaboradores en los 13 Centros de Salud y el Hospital del Sur, los cuales conforman la red de servicios de salud.

- **LA COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Por ser una entidad de carácter pública y en su función tener un componente social, establece y optimiza sus procesos de comunicación efectiva que le permite a la organización interactuar con sus públicos, tanto internos como externos, esto garantiza la difusión de información de la Entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

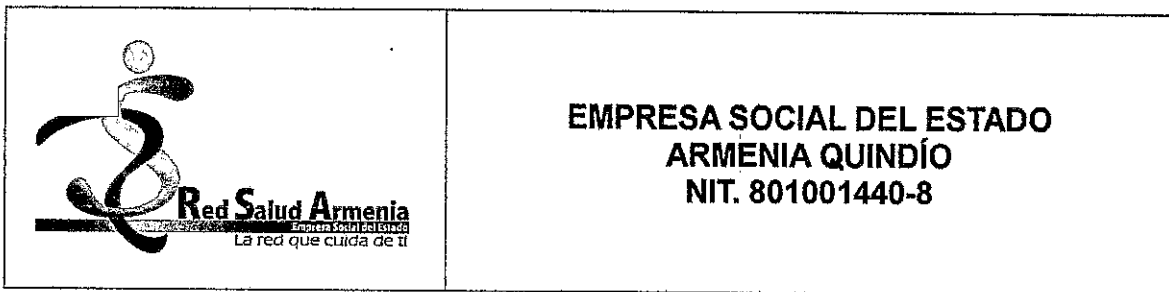
- **LA COMUNICACIÓN EN SALUD**

Teniendo en cuenta el objeto social de Red Salud Armenia ESE y los convenios interadministrativos que se firman, tales como el "Plan de Intervenciones Colectivas - PIC", el proceso de comunicaciones debe trascender de lo informativo a lo educativo, desarrollando diversas estrategias de promoción de la salud, prevención de la Enfermedad, y tratamiento y rehabilitación, implementando campañas educativas diseñadas con la estrategia IEC (Información, Educación y Comunicación).


Magda Lucía Carvajal Iriarte
Gerente

Proyectó y elaboró: Jose Luis Rubio Pava – Líder de Comunicaciones
Revisó: Stella Marín Herrán – Coordinadora de Talento Humano

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP.630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co



**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES DE
RED SALUD ARMENIA ESE**

MAGDA LUCÍA CARVAJAL IRIARTE
Gerente

JOSE LUIS RUBIO PAVA
Líder Comunicaciones

Armenia, Quindío. 2017

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8500370 - Bogotá, D.C.
Línea Central: 018000370338



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN

2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nuestra Empresa

2.2. Plataforma Estratégica

2.2.1. Visión

2.2.2. Misión

2.2.3. Política de Calidad

2.2.4. Principios Corporativos

3. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

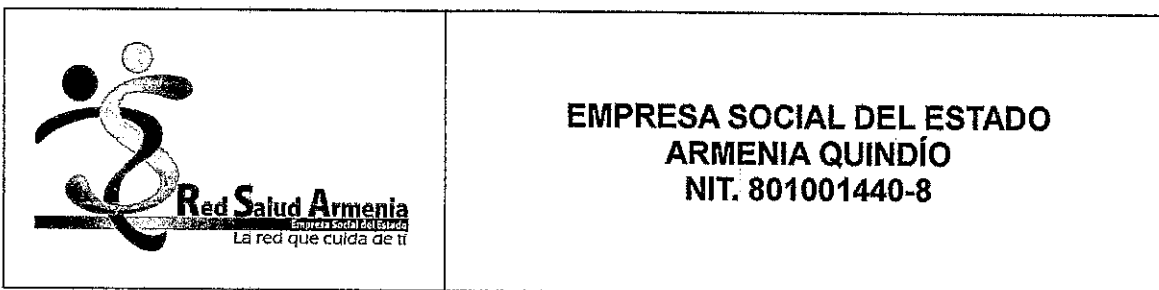
4. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN DE RED SALUD ARMENIA ESE

5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EN RED SALUD ARMENIA ESE

6. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

7. LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA

8. COMUNICACIÓN EN SALUD



1. PRESENTACIÓN

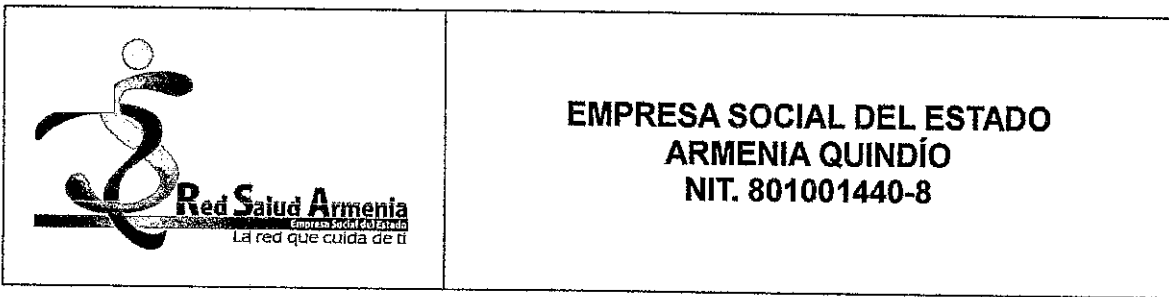
La comunicación se ha convertido en una herramienta que permite optimizar el proceso organizacional, puesto que trae consigo factores claves en la construcción colectiva de la visión de la empresa y permite la interacción de los diferentes públicos sin importar las escalas jerárquicas.

Aunque en esta época se habla de la comunicación como herramienta fundamental para el desarrollo organizacional y la administración, muchas empresas no han implementado procesos de comunicación claros que les permita optimizar su recurso humano y posicionarse en el mercado en el que se desenvuelven.

Establecer una política de comunicación en la empresa, es dar una directriz de como se debe manejar la comunicación tanto a nivel interno como externo, pues aunque el proceso comunicativo se desarrolla de manera espontánea y sin una política clara que sea común a todos sus integrantes, el no establecer una ruta oficial podría dificultar la gestión organizacional y generar problemas en el proceso comunicativo.

Por las razones anteriormente expuestas, surge la necesidad de configurar un Plan de Comunicación Estratégica, donde se establezcan los parámetros para un adecuado proceso de comunicación en la Empresa Social del Estado, tanto con sus clientes internos como externos.

El presente plan, condensa la política para un adecuado proceso comunicativo y las diferentes formas de como se comunica la organización con sus públicos objetivos, asimismo, se constituye como un elemento de consulta y trabajo para todas aquellas personas responsables de la correcta utilización de los símbolos institucionales, pero también, para todos los integrantes de la organización que interactúan permanentemente con el cliente interno y externo.



2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nuestra Empresa

Red Salud Armenia ESE, está ubicada en el municipio de Armenia, Departamento del Quindío, fue creada en el año 1998 mediante Acuerdo 016 del Honorable Concejo Municipal, como una entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, encargada de prestar servicios de salud de baja complejidad.

Nuestro modelo de atención se centra en actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y detección temprana. La atención secundaria en salud cuenta con un enfoque del riesgo, el cual se despliega mediante el desarrollo de programas integrales de salud por cada etapa del ciclo vital.

Desarrollamos un sistema de gestión de calidad orientado al mejoramiento continuo, contamos con clientes internos idóneos y comprometidos con la prestación de servicios con calidad, calidez, contribuyendo de esta manera a dignificar la condición humana.

Nuestra amplia infraestructura nos permite hacer presencia en toda la ciudad, teniendo catorce (14) sedes ubicadas estratégicamente en todo el municipio. Contamos además con equipos de salud extramurales que facilitan el acceso a los servicios a comunidades especiales y favorecen el incremento de coberturas de atención.

Red Salud Armenia ESE sobrepone la rentabilidad social a la económica, lo que nos ubica hoy como la empresa de servicios de salud de mayor impacto en el departamento del Quindío y nos consolida como "La red que cuida de ti".

2.2. Plataforma Estratégica

2.2.1. Visión

Red Salud Armenia ESE, será reconocida por la excelente calidad en la prestación de los servicios de salud, modelo en desarrollo e innovación de programas especiales, investigación clínica y servicio al cliente gracias a su avance en tecnología e infraestructura y un equipo humano competente y comprometido con



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

la ética, la eficiencia y la mejora continua, asegurando su rentabilidad social y financiera.

2.2.2. Misión

Atender las necesidades y los problemas de salud de la población de Armenia, mediante la prestación de servicios de baja complejidad, en los diferentes puntos de atención ubicados estratégicamente en toda la ciudad, ofreciendo una amplia cobertura, servicio cálido y un modelo de atención con enfoque preventivo y de gestión del riesgo.

Generar la investigación clínica, mediante un permanente esfuerzo técnico y humano en nuestro Centro de Estudios e Investigación en Salud (CEIS) en conjunto con los patrocinadores públicos o privados, para que se incremente el número y la calidad de los estudios clínicos en la Región.

2.2.3. Política de Calidad

Red Salud Armenia E.S.E. comprometida con el mejoramiento continuo a través de su gestión basada en procesos, tecnología acorde a sus necesidades y la preservación del medio ambiente, ofrece servicios de salud cálidos, oportunos, seguros, con buenas prácticas clínicas en investigación para los participantes y con un talento humano competente que supera las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

2.2.4. Objetivos de Calidad

- Incrementar la ventaja competitiva de la empresa, a través del fortalecimiento de las capacidades organizativas
- Mantener y/o mejorar la tecnología para dar respuesta al modelo de prestación de servicios.
- Desarrollar acciones dirigidas a fortalecer la gestión ambiental en la empresa y promover en el personal conductas ambientalmente responsables.
- Mejorar los atributos de calidad en los procesos de atención desprendiendo Red Salud Armenia E.S.E.
- Acciones de mejoramiento que incremente las posibilidades del usuario de obtener los servicios que requiere.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

- Desarrollar el Plan institucional de formación y capacitación de la ESE.
- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente frente a la prestación de los servicios de salud
- Mejorar el nivel de satisfacción del usuario en la prestación del servicio, a través de la medición y seguimiento de planes de mejoramiento.
- Incentivar la investigación clínica en Red Salud Armenia E.S.E al favorecer el entendimiento de esta disciplina en los equipos de salud, entidades regulatorias, y la comunidad.
- Propiciar el ambiente favorable para el desarrollo de investigación clínica

2.2.5. Principios Corporativos

Los principios son las bases o normas morales que deben existir en toda organización. Los cuales unidos a los valores comunes, a la misión y siendo claramente identificados, contribuyen al desarrollo organizacional. Los principios adoptados por Red Salud Armenia E.S.E. son:

- **Mejoramiento continuo:** La empresa comprometerá todos sus recursos normativos, técnico-científicos, tecnológicos, administrativos y financieros, con el fin de aumentar la capacidad resolutive para cumplir los requisitos, optimizar su desempeño, que le permitan responder con oportunidad, pertinencia, y competitividad a los cambios, para que soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.
- **Oportunidad:** La organización cumplirá a tiempo y con calidad las responsabilidades asignadas para que la prestación de los servicios en salud se ofrezcan a clientes y usuarios en el momento en que se requieran.
- **Eficacia:** La organización se caracterizará por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas
- **Eficiencia:** Los servidores públicos y contratistas de Red Salud Armenia E.S.E, deben actuar con conciencia en la racionalización del uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- **Efectividad:** La empresa laborará en coordinación a la relación entre los resultados alcanzados y la utilización de los recursos técnico-científicos, tecnológicos, humanos, administrativos y financieros disponibles, de



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

manera que pueda cumplir con los impactos deseados a nivel de rentabilidad financiera y social.

- **Universalidad:** Red Salud Armenia E.S.E, garantizará que el derecho a la protección humanitaria para todas las personas residentes en el territorio colombiano como obligación del estado, se cumpla en toda la organización con todo su potencial humano sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida para acceder a los beneficios consagrados en la Constitución política, a través del Sistema General de Seguridad Social en salud, bajo los parámetros de pertinencia, oportunidad, continuidad, accesibilidad y seguridad.

3. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

El proceso de comunicaciones de Red Salud Armenia ESE, viene consolidándose desde el año 2014 con la construcción de la política de Comunicación, la cual permitió unificar conceptos, en cuanto a los procesos comunicativos

En base a ello, y teniendo en cuenta lo anterior podemos definir, que la empresa cuenta con procesos de comunicación tanto interna como externa. A nivel interno debemos conocer que la Comunicación Organizacional Formal se establece por la propia empresa y está estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Se rige bajo reglas que establece la organización y tiene direccionalidad y se clasifican en:

- **Comunicación descendente** (de la dirección o gerencia hacia el personal).
- **Comunicación ascendente** (del personal hacia la gerencia, líderes de proceso, direcciones, entre otros)
- **Comunicación horizontal** (entre el personal de igual jerarquía).
- **Comunicación diagonal** (entre miembros de departamentos o áreas diferentes que se cruzan) no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aplicó una herramienta de recolección de información, tipo encuesta, en la que los encuestados calificaron en escala de 1 a 5, el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones que se realizaron.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Dentro de lo recolectado en cuanto a información podemos deducir lo siguiente:

Los medios de comunicación que han sido útiles para entablar la comunicación interna en Red Salud Armenia ESE, son los oficios, las carteleras y las circulares, los cuales han sido efectivos para entablar una comunicación directa con los colaboradores de manera oficial.

A nivel externo, los boletines y los comunicados, juegan un papel fundamental en el momento de entablar una comunicación directa con los medios de comunicación; es de anotar, que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación también juegan un papel fundamental, tanto a nivel interno y externo, pues en la entidad se cuenta con un mensajero MSGPOPUP (intranet) el cual es utilizado a nivel interno, para la ubicación de personas o enviar información no oficial; también están medios como el correo electrónico que es el sistema de comunicación oficial de la ESE, la página web institucional y las redes sociales, los cuales son efectivos a la hora de entablar la comunicación con cualquiera de los dos públicos.

El sistema de audio interno durante el último ha presentado problemas por falta de mantenimiento y por la antigüedad de los equipos, lo que representa que se deben realizar acciones de mejora que ayuden a recuperar este medio de comunicación efectivo.

Se identificó, que las personas que hacen parte de nuestro público objetivo, prefiere ser informados a través de medios digitales como la Página web, correo electrónico, las redes sociales y MSG POPUP (intranet); es para tener en cuenta, que gran parte de la población del personal de planta son mayores de 45 años y prefieren ser informados por medios escritos.

Conclusiones

- Red Salud Armenia ESE, al ser una entidad de carácter pública tiene un flujo de comunicación descendente bastante fuerte, pues es a través de comunicación oficial como circulares y oficios que se comunican las órdenes y decisiones que se toman desde las diferentes jerarquías.

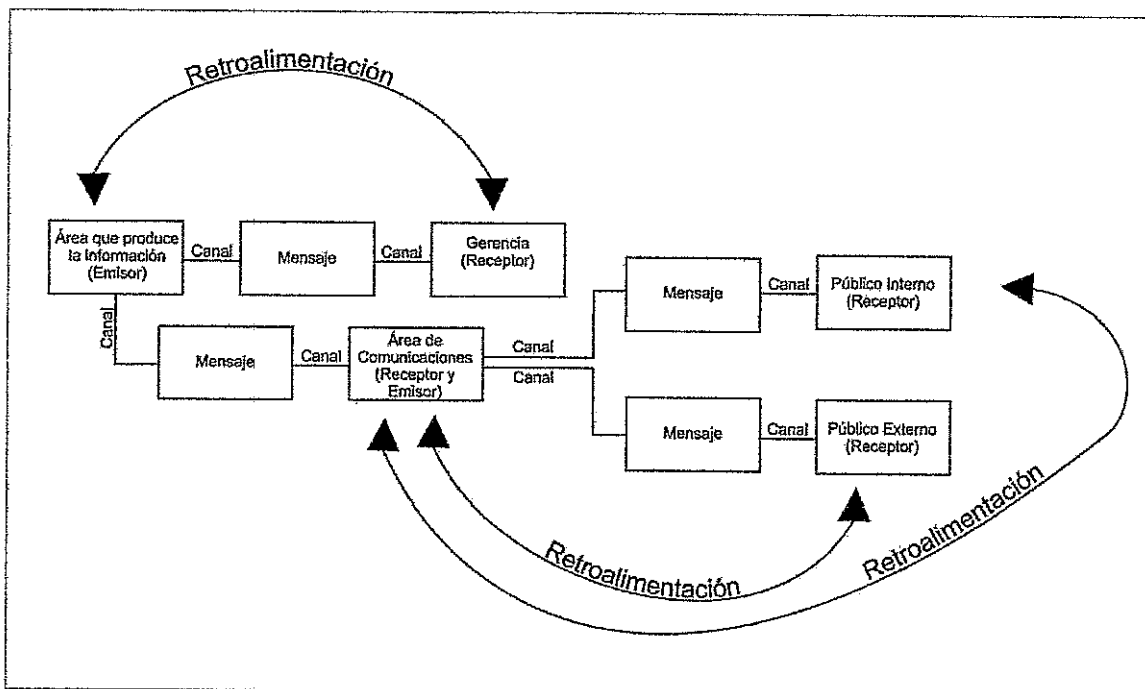


**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

- El personal de la misma jerarquía se comunica a través de un flujo horizontal, el cual les permite una mayor retroalimentación de forma efectiva con sus pares y sus colaboradores.
- El canal de comunicación “voz a voz”, ayuda a que la información llegue más rápidamente a todas las áreas; sin embargo, falla cuando no se socializa la información desde las áreas superiores.
- Sería importante implementar canales de comunicación alternativos como reuniones periódicas con el personal, pues de esta forma, los colaboradores se sentirían tenidos en cuentas en la planeación de la organización.

4. PROCESO DE COMUNICACIÓN DE RED SALUD ARMENIA ESE

Para la publicación de información en la ESE se debe seguir el siguiente proceso de comunicación:





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EN RED SALUD ARMENIA E.S.E.

Red Salud Armenia ESE, en busca de garantizar el logro de sus objetivos organizacionales y la transparencia de su administración como eje central de la gestión gubernamental, mantendrá un sistema de comunicación e información pública con los medios y canales requeridos para su difusión, amparados en los principios de continuidad, veracidad, fluidez y oportunidad, lo cual permita la evaluación, la humanización de los servicios y el conocimiento de los resultados de la gestión.

6. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Comprometidos con la difusión de las políticas y la información generada al interior de la Entidad, Red Salud Armenia ESE implementa el proceso de Comunicación Organizacional como una herramienta para optimizar los canales de comunicación internos existentes y la comunicación con sus colaboradores en los 13 Centros de Salud y el Hospital del Sur, los cuales conforman la red de servicios de salud.

6 .1. DIAGNÓSTICO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS EXISTENTES EN RED SALUD ARMENIA E.S.E.

| CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNO | CARACTERÍSTICA |
|-------------------------------|--|
| Boletín interno | Contiene información sobre políticas, planes, capacitaciones, actividades y eventos desarrollados por la Empresa, la cual genera interés del cliente interno. Así mismo, se manejan secciones orientadas a fortalecer el clima organizacional con menciones especiales para áreas o funcionarios que se han destacado por su buen desempeño, cumpleaños y juegos que permitan fortalecer el conocimiento de los empleados frente a la empresa. Su circulación bimensual y su distribución se hace a través de intranet y en medio impreso (Uno por dependencia y a los empleados de planta, los cuales son entregados a Talento Humano para su distribución) |
| Mensajero | Canal de comunicación no formal que permite una interacción |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | |
|---|--|
| (Intranet) | inmediata y eficaz (siempre y cuando el funcionario se encuentre en su computador); facilita el proceso de comunicación especialmente en el Hospital del Sur. Este canal no es tan efectivo para la comunicación con los Centros de Salud, teniendo en cuenta factores como: el software es un demo y no permite interconectar toda la red, solo tiene 5 canales y en los Centros de Salud todos los funcionarios no cuentan con computador. |
| Carteleras Internas | Existen las carteleras y están asignadas a las dependencias que lo han requerido, en ocasiones hay funcionarios que no respetan los sitios y publican información donde no es permitido. En ocasiones la información que se publica en los diferentes Centros de Salud no se actualiza lo que genera desinformación. |
| Reuniones | Estos espacios son importantes para la organización, ya que permiten el diálogo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. En el proceso de mejora continua que ha tenido la ESE en este tema, se ha optimizado los recursos desde la planeación de las mismas y los contenidos, empezando por los comités administrativos y las reuniones periódicas de gerencia. |
| Comunicaciones escritas | Este es un medio de comunicación oficial, ya que son radicadas en la unidad de correspondencia y notificadas a los receptores de la información. Dentro de las comunicaciones escritas se encuentran las cartas, las citaciones y las circulares. |
| Sistema de audio interno (Altavoz o bafles) | Medio de comunicación eficaz, permite la comunicación inmediata con cualquier funcionario o usuario que se encuentre en el Hospital del Sur o el CAA del Sur. De igual forma, permite transmitir información educativa en temas de salud, ubicación de personas, información institucional e información de interés para los usuarios. Se debe optimizar la calidad del audio y direccionar una política adecuada para su uso. |
| Medios Virtuales | Dentro de este se encuentra el Correo electrónico, las redes sociales y la página web, estos se han fortalecido desde la |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

gerencia.

En la actualidad se cuenta con 60 cuentas de correo electrónico, las cuales son soportadas por la tecnología gmail. Se tiene la página web, con muy buena capacidad, la cual ha permitido la publicación de información institucional y la descarga de información por parte de los funcionarios. Se ha fortalecido las redes sociales de la ESE (facebook, twitter, youtube), donde se cuenta con gran cantidad de seguidores, dentro de ellos, el personal de la institución.

6.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN RED SALUD ARMENIA E.S.E.

| CANAL | CONTENIDOS | tipo de comunicación | | | Lenguaje | | OBJETIVO | RESPONSABLES |
|---|--|----------------------|----------|------|----------|-------------|--|--|
| | | FORMAL | INFORMAL | ORAL | ESCRITA | ELECTRÓNICA | | |
| Comunicación escrita (con radicado y enviada desde correspondencia a vía correo electrónico y entrega física) | Información sobre proyectos, acuerdos, normatividad, solicitudes, convocatorias a reuniones y comités, directrices, entre otros. | X | | | X | X | Comunicación descendente y horizontal entre los coordinadores y líderes de proceso | Gerencia, subgerencias, Coordinadores y líderes de proceso |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|---|---|--|
| Diseño gráfico Institucional (Tarjetas) | Pésames, felicitación de cumpleaños, celebración de días especiales, invitación a eventos académicos y sociales | x | | | x | | Mejorar el clima organizacional, apoyar el fortalecimiento institucional y el sentido de pertenencia de los empleados a través de la conmemoración de fechas especiales y momentos. | Gerencia, Talento Humano, líderes de proceso. (Elabora el Proceso de comunicaciones) |
| correo electrónico | Temas cotidianos, información institucional, directrices, información urgente. | x | | | x | x | Agilizar el flujo de la información y optimización de recursos. | Gerente, subgerentes, Líderes de proceso y coordinadores. |
| Página web | Documentos institucionales, descarga de formatos, manuales, protocolos, entre otros. | x | | | x | x | Facilidad en el acceso a la información y unificación de criterios | Gerencia, líderes de proceso, líder comunicaciones e integrantes del comité de gobierno en línea |
| Boletín interno | Información sobre actividades, eventos, proyectos, capacitaciones, conmemoración de fechas especiales, entre otros. | x | | | x | x | Divulgar la información actual de la ESE con el público interno. | Gerencia, Líder de comunicaciones, talento humano, líderes de proceso |
| carteleras | Información | x | | | x | | Publicar | Gerencia, |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|
| institucionales (se asignan a los procesos que las requieran) | específica de eventos, actividades de cada área, normatividad e información que interese a los funcionarios | | | | | información de cada área que sea importante para los públicos de la ESE | subgerentes, Líderes de Proceso, Líderes que tengan a cargo carteleras, Líder del SIAU |
| Sistema de audio interno | Envío de mensajes, campañas internas, música ambiental, entre otras. | X | | X | | Difusión de información de interés del público interno, campañas e información de interés | Subgerencias, Líder Comunicaciones, Líder SIAU, Talento Humano. |

6.3. POLÍTICAS DE USO Y PERIODICIDAD

| CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNO | POLÍTICAS DE USO | PERIODICIDAD |
|-------------------------------|---|--------------|
| Boletín interno | <ul style="list-style-type: none"> - Promover la cultura organizacional y favorecer el clima organizacional - Contener información actualizada y veraz - lenguaje claro y uso adecuado del idioma español - Revisión y aprobación de gerencia o quien haga sus veces. - Se debe enviar por correo electrónico a las cuentas institucionales. - Se debe enviar 100 boletines impresos al proceso de Talento Humano para el personal de | bimestral |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|---------------------|--|-----------------------------------|
| | <p>Planta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe quedar archivo físico de los boletines emitidos | |
| Intranet | <ul style="list-style-type: none"> - Cada usuario debe estar debidamente identificado con el cargo y nombre completo - Se debe utilizar para la difusión exclusivamente de asuntos laborales - No se permite difundir cadenas, chistes y otro tipo de contenidos diferente a los relacionados con temas laborales - Manejar un lenguaje claro, preciso y respetuoso - Sólo se debe utilizar para casos estrictamente necesarios | <p>Cuando sea Necesario</p> |
| Carteleras Internas | <ul style="list-style-type: none"> - Permanecer actualizadas - Se prohíbe publicar información ajena a la institución sin previa autorización de la oficina de comunicaciones. | <p>En constante actualización</p> |
| Reuniones y Comités | <ul style="list-style-type: none"> - Deben ser convocadas de manera oficial mínimo con 2 días de anticipación - Se debe realizar una planificación previa de la reunión con: orden del día, objetivos y metodología - Siempre debe quedar acta de la reunión y formato de asistencia firmado - En lo posible tener una duración inferior a 1 hora - Los comités se deben planificar dentro del cronograma que lleva | <p>Cuando se requiera</p> |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|-------------------------|---|--------------------|
| | el proceso de planeación. | |
| Comunicaciones escritas | <ul style="list-style-type: none"> - Se deben seguir los parámetros establecidos en el manual de gestión documental y los formatos adoptados para la ESE - Su lenguaje debe ser claro y preciso. - Las comunicaciones externas van firmadas exclusivamente por el gerente. Ningún funcionario está autorizado para emitir comunicaciones externas sin la firma de gerencia. - En comunicaciones internas los funcionarios de planta y los contratistas podrá utilizar las hojas con membrete institucional, los contratistas se deben identificar como tal, debajo de su firma y cargo. - Entregar por intermedio de la unidad de correspondencia con su debido número de radicación y conservar los soportes de entrega | Cuando se requiera |
| Altavoz | <ul style="list-style-type: none"> - Canal de comunicación que se utiliza exclusivamente para educar e informar - No se debe utilizar para localizar funcionarios que no se encuentren en su lugar de trabajo (en casos especiales y con autorización de gerencia o de las subgerencias se puede realizar) - Se puede utilizar para difundir | Permanente |

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500970 – Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 0156000910363



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|--------------------|---|------------|
| | <p>información de interés general (ubicación de personas, ubicación de dueños de vehículos, entre otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los mensajes deben ser emitidos por una persona con buen manejo de voz y dicción - Se debe conservar un volumen bajo, especialmente cuando se emite música de ambientación | |
| correo electrónico | <ul style="list-style-type: none"> - La administración de las cuentas de correo electrónico soportadas con la tecnología gmail, está a cargo del líder de Comunicaciones. - Los correos electrónicos institucionales solo deben ser utilizados para el envío de información institucional. - El correo electrónico es el medio de comunicación oficial de la Empresa; en razón a ello, es válido como evidencia en cualquier caso. - Los correos deben mantener su nombre original y no se debe modificar la imagen de perfil, la cual es unificada institucionalmente. | permanente |

7. LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Por ser una entidad de carácter pública y en su función tener un componente social, establece y optimiza sus procesos de comunicación efectiva que le permite a la organización interactuar con sus públicos, tanto internos como externos, esto



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

garantiza la difusión de información de la Entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

7.1. CARACTERIZACION, PERIODICIDAD Y POLÍTICA DE USO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

| CANAL DE COMUNICACIÓN EXTERNO | CARACTERÍSTICAS Y POLÍTICAS DE USO | PERIODICIDAD |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|
| Boletín de Prensa | <p>Canal de comunicación directa con los medios de comunicación de la ciudad, la región y el país, permite socializar las actividades desarrolladas por la entidad, las campañas emprendidas, difundir los programas y proyectos desarrollados por la ESE. Se envía un boletín semanal como mínimo, claro está, que en ocasiones la cantidad de información amerita enviar más comunicados.</p> <p>El envío de este, se hace a través del correo electrónico institucional (info@redsaludarmenia.gov.co) y se envía a prensa de la alcaldía municipal, para replicar por medio del boletín diario del municipio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda utilizar un lenguaje claro y el buen uso de la lengua española. - Se debe resaltar el nombre de la Institución. - Las noticias deben llevar datos precisos (objetivos, lugar, fecha y hora, entre otros) - El boletín de prensa antes de ser enviado debe contar con el visto bueno del gerente o quien haga sus veces. - Debe quedar archivo en físico y digital de cada comunicado de prensa enviado, los | Cuando se requiera (constante mente) |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|--|--|------------|
| | vistos buenos, el archivo digital del diseño y las fotos utilizadas en formato digital. | |
| Redes Sociales (facebook – Twitter – Youtube) | <p>Red Salud Armenia ESE cuenta con comunicación directa a través de la redes sociales con el público interno y externo, se cuenta con las siguientes redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: En esta red, se deben publicar los álbumes fotográficos de las actividades que realiza la ESE, las noticias, mensajes sobre actividades, comunicados de prensa, campañas de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, videos, entre otros. - Twitter: Se utiliza en la entidad, para publicar mensajes concretos y cortos acerca de actividades que adelantan en la ESE, asimismo se publican noticias con su respectivo LINK para que accedan los seguidores, imágenes, campañas de Promoción y prevención, entre otros. - Youtube: Se utiliza para publicar videos institucionales y de campañas educativas. <p>El líder de Comunicaciones es quien hace el filtro de la información que se publica en las redes sociales.</p> | Permanente |
| Página Web | La página web www.redsaludarmenia.gov.co , se desarrolló teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea. Se actualiza diariamente o cuando se requiera, y se publica información como: servicios, documentos institucionales, informes | Permanente |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|------------------|---|--|
| | <p>de gestión, manuales, protocolos, noticias, eventos, contratación, estados financieros, entre otros.</p> <p>La página web cuenta con el servicio de chat en línea, el cual debe estar activo de Lunes a jueves de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 pm. y los Viernes de 07:00 a.m. a 12:00 m a 02:00 p.m. a 5:00 pm, el administrador debe resolver cualquier inquietud a los usuarios.</p> <p>Los PQRSD que se interponen por medio de la página web siempre llegan al correo del proceso de comunicaciones, estos deben ser direccionados al SIAU para su respectiva respuesta, la cual debe ser notificada al quejoso y enviada al área de comunicaciones, para que esta sea publicada como respuesta en el link de PQRSD.</p> | |
| Entrevistas | <p>Se realizan entrevistas y se envían en el boletín de prensa, con el fin de reforzar la información que se emite en el boletín y para facilitar el trabajo periodístico a los medios, evitando con ello desplazamientos y optimizando el tiempo gerencial. La única persona autorizada para dar declaraciones a los medios de comunicación es el gerente o la persona que él delegue a través del Líder de comunicaciones.</p> | <p>Cuando se requiera para ampliar la información.</p> |
| Ruedas de Prensa | <p>Son utilizadas cuando se requiere ampliar una información específica, estas deben realizarse siempre, con el acompañamiento y direccionamiento del proceso de comunicaciones.</p> <p>Se debe seguir los siguientes pasos:</p> | <p>Cuando se requiera</p> |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | | |
|---|--|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Convocar mínimo con dos días de anticipación a través de comunicado de prensa y tarjeta de invitación personalizada. - Desarrollar un material impreso con la información más relevante de la rueda de prensa: cifras, gráficos, objetivos, datos de contacto, entre otros. - Debe durar un máximo de 45 minutos - El líder de comunicaciones inicia con el saludo de bienvenida y expone la metodología. El experto en el tema desarrolla la presentación y se procede al espacio para preguntas de los medios de comunicación. - Siempre debe quedar registro fotográfico y de asistencia. | |
| Pauta Radial o campañas de Prevención y Promoción | En Red Salud Armenia ESE, se utilizan las cuñas radiales para emitir mensajes de fortalecimiento institucional y campañas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud, estos mensajes deben ser claros, precisos y concisos, los cuales permitan que al oyente le llegue el mensaje con claridad. De igual forma, siempre al finalizar debe llevar el nombre de la empresa y el eslogan. | Cuando esta sea contratada |
| Comunicados de prensa | Canal de comunicación directa con los medios de comunicación y con los generadores de opinión pública de la ciudad, la región y el país, este permite establecer la posición de la Empresa frente a un tema específico, en el cual se ve inmerso el buen nombre de Red Salud Armenia ESE. Este documento, debe ser escrito por el Líder de Comunicaciones, acompañado por los | Cuando se requiera |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

4. Validar los textos con el profesional de salud experto en el tema
5. Elaborar la pieza de comunicación.
6. Validar la pieza de comunicación con el equipo interventor de Secretaría de Salud (en el caso del Plan de intervenciones Colectivas – PIC – y en el caso de piezas institucionales, validar con el líder del proceso)
7. Realizar los cambios sugeridos
8. Validar y aprobar la pieza de comunicación con los interventores de Secretaría de Salud o el Líder del Proceso en Red Salud Armenia ESE
9. Envío a impresión o producción del material educativo.
10. Entregar el material educativo al líder de Salud Pública para la entrega final a la comunidad o al Líder del proceso que solicitó el material.

8.2. RECOMENDACIONES PARA ELABORAR PIEZAS DE COMUNICACIÓN CON LA ESTRATEGIA IEC (INFORMAR, EDUCAR Y COMUNICAR)

| PRODUCTO | RECOMENDACIONES GENERALES |
|-----------------|---|
| Piezas impresas | <ol style="list-style-type: none"> 1. El mensaje debe ser claro, hay que tener en cuenta el público al cual va dirigido el mensaje 2. Los textos deben cuidar la ortografía y un uso adecuado del idioma español 3. Las imágenes deben ser claras y se emplean para reforzar el mensaje. 4. No se debe recargar los diseños, deben ser limpios. 5. Toda pieza publicitaria impresa debe estar acompañada de los siguientes logos: <ul style="list-style-type: none"> - PIC: Alcaldía de Armenia, Secretaría de Salud Municipal, Red Salud Armenia ESE, Plan de Intervenciones Colectivas y Vigilado Supersalud. - Institucional: Red Salud Armenia ESE y Vigilado Supersalud. |
| Piezas radiales | <ol style="list-style-type: none"> 1. El mensaje debe ser claro, corto y preciso. 2. Se debe hacer una adecuada selección de la música que acompaña el mensaje. Esta debe reforzar el mensaje sin generar ningún tipo de ruido en la comunicación. 3. Se recomienda seleccionar la emisora según el número de oyentes y horarios de acuerdo al público al cual se quiere |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

4. Validar los textos con el profesional de salud experto en el tema
5. Elaborar la pieza de comunicación.
6. Validar la pieza de comunicación con el equipo interventor de Secretaría de Salud (en el caso del Plan de intervenciones Colectivas – PIC – y en el caso de piezas institucionales, validar con el líder del proceso)
7. Realizar los cambios sugeridos
8. Validar y aprobar la pieza de comunicación con los interventores de Secretaría de Salud o el Líder del Proceso en Red Salud Armenia ESE
9. Envío a impresión o producción del material educativo.
10. Entregar el material educativo al líder de Salud Pública para la entrega final a la comunidad o al Líder del proceso que solicitó el material.

8.2. RECOMENDACIONES PARA ELABORAR PIEZAS DE COMUNICACIÓN CON LA ESTRATEGIA IEC (INFORMAR, EDUCAR Y COMUNICAR)

| PRODUCTO | RECOMENDACIONES GENERALES |
|-----------------|---|
| Piezas impresas | <ol style="list-style-type: none"> 1. El mensaje debe ser claro, hay que tener en cuenta el público al cual va dirigido el mensaje 2. Los textos deben cuidar la ortografía y un uso adecuado del idioma español 3. Las imágenes deben ser claras y se emplean para reforzar el mensaje. 4. No se debe recargar los diseños, deben ser limpios. 5. Toda pieza publicitaria impresa debe estar acompañada de los siguientes logos: <ul style="list-style-type: none"> - PIC: Alcaldía de Armenia, Secretaría de Salud Municipal, Red Salud Armenia ESE, Plan de Intervenciones Colectivas y Vigilado Supersalud. - Institucional: Red Salud Armenia ESE y Vigilado Supersalud. |
| Piezas radiales | <ol style="list-style-type: none"> 1. El mensaje debe ser claro, corto y preciso. 2. Se debe hacer una adecuada selección de la música que acompaña el mensaje. Esta debe reforzar el mensaje sin generar ningún tipo de ruido en la comunicación. 3. Se recomienda seleccionar la emisora según el número de oyentes y horarios de acuerdo al público al cual se quiere |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

| | |
|----------------------|---|
| | <p>llegar.</p> <p>4. Al final de cada pieza radial se debe incluir el mensaje:</p> <ul style="list-style-type: none">- PIC: Una campaña de la Alcaldía de Armenia, Secretaría de Salud Municipal y Red Salud Armenia ESE a través del Plan de Intervenciones Colectivas de Salud Pública, Vigilado SUPERSALUD.- Institucional: Una campaña de Red Salud Armenia ESE, "la red que cuida de ti", vigilado SUPERSALUD. |
| Piezas audiovisuales | <p>1. Asegurarse de que el mensaje, el lenguaje y el estilo se consideran relevantes y son apropiados para la audiencia específica.</p> <p>2. Resumir y repetir el mensaje principal.</p> <p>3. Seleccionar el canal de televisión dependiendo a que público objetivo va dirigido el mensaje.</p> <p>4. En la parte final el comercial debe llevar los logos de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- PIC: Alcaldía de Armenia, Secretaría de Salud Municipal, Plan de Intervenciones Colectivas de Salud Pública, Red Salud Armenia ESE y Vigilado SUPERSALUD.- Institucional: Red Salud Armenia ESE y Vigilado SUPERSALUD. |

Es de anotar, que el número de campañas y las fechas establecidas de entrega, son acordadas con los líderes de los procesos o los enlaces de Secretaría de Salud de Armenia, según lo contratado por medio del convenio interadministrativo y lo aprobado desde la Gerencia de la ESE o quien haga sus veces.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8500270 – Bogotá, D.C.
Línea Gerencia Médica: 018000910383

Magda
Magda Lucía Cabvajal Iriarte
Gerente

Proyectó y elaboró: Jose Luis Rubio Pava – Líder de Comunicaciones 

Revisó: Stella Marín Herrán – Coordinadora de Talento Humano 

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP.630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co