


	<b>CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005</b>		
	<b>Planeación Institucional</b>	<b>COD. C. 03</b> <b>ELABORO</b>	<b>REF.</b> <b>N.L.A.M</b>

# PLAN DE COMUNICACIONES

## ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LORICA

**LORICA –CORDOBA**

**2014**

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	ELABORO	N.L.A.M

## **POLITICA DE COMUNICACION**

EL Gerente, sus funcionarios y contratistas se comprometen a cumplir con los lineamientos establecidos en el plan de comunicación de la E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LORICA, siguiendo los parámetros estipulados en dicho plan.



### **PLATAFORMA ESTRATEGICA**

#### **VISION**

En el año 2016, el Hospital de lórica, será reconocido como un referente de calidad y calidez en los servicios, de gozar de una buena salud económica, ser una entidad distinguida por su responsabilidad social y gestión ambiental, retomando la confianza de la ciudadanía y las partes interesadas en sus servicios.

#### **MISION**

Somos una empresa social del estado prestadora de servicios de salud de, mediana complejidad de atención, caracterizados por la moralidad y uso sagrado de los recursos, priorizando la seguridad al paciente, el mejoramiento continuo centrado en satisfacer al usuario como finalidad de la atención, con un Talento humano comprometido en los intereses del hospital por encima de los propios y eficiente en el uso de los recursos.

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	ELABORO	N.L.A.M

## PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

### PRINCIPIOS

Entendemos a nuestros usuarios como el factor más importante de nuestro accionario institucional y lo identificamos como personas plenas de derechos, por lo que nuestros esfuerzos se encaminan a satisfacer sus necesidades integrales en salud y sobrepasar sus expectativas.

Entendemos el talento humano de nuestra empresa como el factor dinamizador de nuestro mejoramiento continuo, en el cual se fundamenta toda la estrategia de la organización.



### VALORES.

**Lealtad:** Es anteponer en cada una de sus actuaciones, el compromiso por los intereses del hospital por encima de cualquier otro.

**Orgullo:** Es la manifestación del cariño y admiración por la incesante búsqueda del logro de la misión del hospital ante la comunidad y ante los demás integrantes de la familia del Hospital San Vicente de Lórica.

**Respeto:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.

**Inspiración:** La continúa búsqueda por no hacer lo mismo siempre buscando la innovación para el mejor servicio del hospital antes sus usuarios.



	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	<b>ELABORO</b>	<b>N.L.A.M</b>

**Calidad:** Es la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud brindados por el Hospital de Lórica.

**Asertividad:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas, buscando aportes valiosos para la solución de los problemas del hospital.

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- ✚ Fortalecer el desarrollo y direccionamiento estratégico de la entidad.
- ✚ Fortalecer un modelo de gestión del talento humano que genere satisfacción, motivación en el cliente interno.
- ✚ Fortalecer el Sistema de Información e Informática de la ESE, para un mejoramiento en la prestación del servicio y la toma de decisiones.
- ✚ Fortalecer la infraestructura de la ESE para lograr un mejoramiento, aumento de la prestación de servicio.
- ✚ Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas.
- ✚ Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.
- ✚ Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social.

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	ELABORO	N.L.A.M

- ✚ Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- ✚ Garantizar los mecanismos de la participación ciudadana y comunitaria acordes.
- ✚ Articular una adecuada defensa jurídica del hospital san Vicente de Paul.

## **OBJETIVOS GENERALES**



Desarrollar e Implementar un plan de comunicaciones que permita facilitar el manejo de la información interna y externa de la ESE

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Definir estrategias para la divulgación de la información interna y externa
2. Delimitar los responsables de divulgar la información interna y externa
3. Especificar los medios para dar a conocer la información interna y externa de la ESE

## **MARCO CONCEPTUAL**

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, en su estructura, el tercer Eje Transversal Información y Comunicación presenta el elemento de control de **Información y Comunicación Externa, Información y Comunicación Interna, Sistemas de Información y Comunicación;**



	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	<b>ELABORO</b>	<b>N.L.A.M</b>

Este eje es transversal a los Módulos de Control del Modelo, dado que en la práctica las organizaciones y entidades lo utilizan durante toda la ejecución del ciclo PHVA; de tal manera, que complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento de los Módulos en su integridad.

**Información y Comunicación Externa:** La información y Comunicación Externa hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

**Información y Comunicación Interna:** Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

**Sistemas de información y Comunicación:** Está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	<b>ELABORO</b>	<b>N.L.A.M</b>

## PLAN DE COMUNICACIONES


Define los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente.

Además, en este plan se establecen los responsables, tiempos, manejo de los sistemas y los medios que se utilizarán para comunicar tanto a los usuarios internos como a los externos, la información que la entidad desee publicar.

## CANALES DE COMUNICACIONES



ACTIVIDADES	ACCIONES	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
ESTANDARIZACION DE LA IMAGEN CORPORATIVA	Estandarización de imagen visual	Utilizar plantilla institucional en todos los documentos administrativos y asistenciales, el cual debe contener: el logotipo de la ESE, el nombre de la dependencia (área logística-área asistencial), nombre de la dependencia de donde se desarrolla el documento, logo de MECI y las iniciales de quien elaboró el documento.	Actualizar la plantilla (sistemas)  Cualquier persona que genere un documento es responsable de usar la plantilla actualizada.
	Mascota	Utilización de mascota en los programas de salud y cualquier actividad que	Líder del programa o jornada

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Planeación</b>	<b>ELABORO</b>	<b>N.L.A.M</b>

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		MECI 1000:2005 
	<b>Planeación</b>		ELABORO N.L.A.M

		participe la institución y estas quedaran reconocida para cada programa	
<b>INTERNAS</b>			
REUNIONES Y COMITÉS	Junta directiva	Reuniones ordinarias, 4 al año y extraordinarias cuando se requiera	Secretario de junta directiva
	Reuniones de comités	Las reuniones de los comités dependen de cada uno, por tanto se debe realizar un cronograma de reuniones el cual se debe cumplir.	Líderes y secretarios de comité
	Reuniones de Personal	Reuniones que se programan según la necesidad de comunicación o información institucional	Jefes de áreas
	Estrategia hora de la calidad	Estrategia por la cual se dictan Capacitaciones internas del plan de capacitaciones de la ESE.	Talento humano Calidad Planeación
Medios impresos	Cartelera informativa	Se utilizaran tres cartelera informativas de forma estratégica para evitar la contaminación visual, donde se lleven a cabo las comunicaciones e informaciones requeridas	Área logística Área asistencial
	Boletín informativo	Herramienta para informar eventos relevantes cada trimestre	Planeación Almacén
	Circulares informativas	Herramienta para informar eventos de interés general, de acuerdo a la necesidad	Gerencia Jefes de áreas
Medios electrónicos	Página Web	Medio permanente de información y comunicación.	Sistemas
	Boletines virtuales	Herramienta para informar eventos relevantes cada trimestre en medio magnético	Planeación Sistemas
	Correos electrónicos	Medio de comunicación para informar y/o reforzar otras herramientas institucionales de comunicación e información de manera personalizada, según se requiera	Todos los funcionarios
MEDIOS AUDIOVISUALES	Portafolio - video	Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional	Siau Planeación Calidad



 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL TEL. 000204130-7 Luzita - Córdoba Cra. de N° 1.7-184 Tel: 7238866 - 7285421 Barrio San Pedro</p>	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		MECI 1000:2005 
	<b>Planeación</b>		ELABORO N.L.A.M

MEDIO FISICOS	Oficina de atención al Usuario	Espacio físico, para la atención de PQR de los usuarios en el horario habitual del hospital	SIAU
<b>EXTERNAS</b>			
REUNIONES	Asociación de Usuarios	Acompañamiento institucional para la participación social, estas se realizan de forma mensual	SIAU
	Rendición de cuentas	Herramienta para la transparencia de la gestión en salud, garantizando la transferencia de información para facilitar la participación y el control social, la ESE realiza dos anuales	Gerencia Jefes de áreas
MEDIOS IMPRESOS	Cartelera	Estandarizar un número determinado de cartelera intrainstitucional, para aumentar la cobertura de la información y la comunicación a los usuarios	Talento humano
	Boletín	Herramienta trimestral de reforzamiento de la imagen y la información y comunicación institucional	
	Red de pendones	Sitios específicos para la colocación de pendones dirigidas a las políticas de la institución	
MEDIOS ELECTRONICOS	Página web	Medio permanente de información y comunicación hacia los usuarios	

## PLAN DE COMUNICACIONES

Actividad	Canal	Responsable	Tiempo	Meta
Actualizar plantilla institucional	Magnético	Planeación	Primera semana del año	Actualizar plantilla institucional
Agregar la plantilla	Magnético	Sistemas	Segunda semana del	Actualizar el 100% de las



## PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

MECI 1000:2005





**Planeación**

ELABORO

N.L.A.M

Actualizada en los pc de la entidad			año	plantillas institucionales en los pc
Reunir a la junta directiva	Reuniones	Secretario junta directiva	4 reuniones ordinarias anuales	100%
Hora de la calidad	Reuniones institucionales de Socializaciones internas	Calidad y planeación	3 a 4 reuniones mensuales a partir del mes de marzo- nov	Realizar el 90% de socializaciones
Realizar Boletín informativo	Medio impreso Magnético	Planeación Almacén	Enero Abril Julio Septiembre	Realizar 4 boletines informativos
Hacer videos informativos	Audiovisuales	SIAU Calidad Planeación Logística Sistemas	Un video anual	Realizar y socializar videos informativos
Derechos y deberes de los usuarios	Medio impreso Socializaciones	SIAU	Mensual	Realizar el 90% de la socializaciones de los deberes y derechos
Hacer Rendición de cuentas	Reunión con la comunidad	Responsables de áreas o procesos	Dos al año	Realizar el 100% de las socializaciones de la rendición de cuentas
Publicar Informes a los diferentes ente	Página web del estado	Estadística Calidad Contabilidad Presupuesto	Trimestral, semestral y anual	Reportar los informes dentro de las fechas establecidas en

	<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>			
	<b>Planeación</b>		ELABORO	N.L.A.M

		Cartera		un 100%
Términos de referencia de invitaciones a contratar	Página web de la entidad	Logística Sistemas	De acuerdo a la necesidad	Siempre que la cuantía supere los 100 salarios mínimos
Informes cuatrimestrales	Página web de la entidad	Control interno	Cuatrimestral	Reportar cada cuatro meses la información de forma oportuna en un 100%

El anterior plan rige para la ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL y se actualizara de forma anual

Lo anterior para su conocimiento.