

PLAN DE **COMUNICACIÓN** ESE MORENO & CLAVIJO

COMUNICACIONES
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Arauca, 2020.

MIC MORENO
& CLAVIJO
Empresa Social del Estado Departamental

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 4

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL..... 5

PLAN DE COMUNICACIÓN 5

OBJETIVO 6

 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

MARCO NORMATIVO 7

 *Ley 872 de 2003 7

 *Decreto 4110 de 2004 7

 *Decreto 943 2014..... 7

 * Ley 1474 de 2011 7

 * Ley 1712 de 2014 8

 * Decreto 1499 de 2017 8

MARCO CONCEPTUAL..... 9

 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA..... 9

 Información y Comunicación Externa 9

 Información y Comunicación Interna 10

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN..... 11

ASPECTOS IMPORTANTES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA
 12

 comunicación interna: 12



Handwritten signature or mark

ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA .13

 comunicación Externa:.....14

MEDIOS O ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN.....14

 Medios externos.....14

 Boletín o informe de prensa.....14

 Rueda de Prensa.....14

 Página Web.....15

 Redes Sociales15

 Material Impreso15

 Radio15

 Televisión15

 Prensa escrita.....15

 Medios Internos.....16

 Correo electrónico16

 Carteleras16

 Televisores Informativos16

MATRIZ DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR PROCESOS.....16

 metas de la POLÍTICA de comunicación organizacional.....17

 Cronograma de actividades19

10

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un aspecto esencial en la vida del ser humano y en su relación con las organizaciones. Una buena comunicación, fortalece enormemente a las entidades y su capacidad para interactuar con su público.

La ESE MORENO Y CLAVIJO es una de las principales entidades prestadoras de servicios en salud del departamento y la región. Su amplia red de hospitales y centros de atención demuestran el alto impacto que esta organización tiene para la salud del departamento.

Es por esto, que atendiendo el Modelo de Estándar de Control Interno (MECI), se trabajará el eje transversal de información, comunicación interna y externa y sistema de información y comunicación; fortaleciendo la capacidad de informar e interactuar con sus usuarios mediante los diversos canales de comunicación; ampliando su alcance comunicativo en la región y en el segmento al que pertenece.

Del mismo modo, la comunicación organizacional puede aportar en mejorar las relaciones internas que ayudan en el cumplimiento más eficaz y rápido de los objetivos misionales de la institución, haciendo más eficiente los procesos comunicativos entre las diversas dependencias, la alta gerencia y los mismos usuarios.

Para la ESE MORENO Y CLAVIJO es fundamental fomentar canales de comunicación que le permitan escuchar a sus usuarios, entender sus necesidades y atender a las mismas; asumiendo la importancia que tienen en el desarrollo y cumplimiento de su eje misional.



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La entidad promueve canales de comunicación interna y externa, enfocados en sus valores y principios institucionales, garantizando una adecuada interacción entre usuarios y trabajadores.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Dentro de la ESE Departamental Moreno y Clavijo es de gran importancia implementar el plan de comunicaciones que defina los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas mantengan una comunicación asertiva con el fin que conozcan que se planea y se ejecuta, realizando de esta forma el seguimiento correspondiente.

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



OBJETIVO

Diseñar e implementar en la ESE MORENO Y CLAVIJO una estrategia de comunicación pública para la institución y aumentar su impacto comunicativo en la región.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar e implementar canales de comunicación interna o externa para la ESE MORENO Y CLAVIJO, que permitan masificar la comunicación pública de la institución.
- Fortalecer los lazos comunicativos con los medios de comunicación locales y regionales
- Aumentar el reconocimiento de la entidad y generar mayor visibilidad para la marca.



MARCO NORMATIVO

*Ley 872 de 2003

Por medio del cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

*Decreto 4110 de 2004

Por medio del cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

*Decreto 943 2014

Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano. Nuevo MECI 2014, Sistema de Control Interno para las entidades regidas por la ley 87 de 1993.

* Ley 1474 de 2011

Por medio del cual se establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



*** Ley 1712 de 2014**

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

*** Decreto 1499 de 2017**

Por medio de la cual se modifica se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Reglamenta el Modelo Integrado de planeación y gestión, y en especial el artículo 2.2.22.2.1 de la citada norma, señala como una de las políticas de gestión y desempeño institucional, la denominada “transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”



MARCO CONCEPTUAL

La comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, involucrando todos los niveles y procesos de la organización.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria dentro de las entidades para facilitar el desarrollo de los procesos y las actividades; del mismo modo, se debe garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia los diferentes públicos interesados garantizando la participación ciudadana, la rendición de cuentas a la ciudadanía y el control social como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional.

La comunicación pública como componente del Nuevo Modelo Estándar de Control Interno, según el Decreto 943 de 2014, se fundamenta en dos elementos:

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Información y Comunicación Externa: Este elemento “hace referencia a todos los datos que provienen o son ocasionados por el cliente o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación, los proveedores y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, en el ambiente político, en lo social, las variables económicas y el avance tecnológico”. (Ministerio del Interior - Colombia, 2015)



Por esta razón la ESE Moreno y Clavijo a través de este elemento debe garantizar la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados amplios y transparentes hacia los diferentes grupos de interés.

Además, debe garantizar la interacción de entidad con las partes interesadas y la ciudadanía y estén direccionadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación, participación ciudadana, de comunicación de gestión y resultados y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Información y Comunicación Interna: Este elemento está ligado a los 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.

Para el funcionamiento de este elemento “debe garantizarse su registro y divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la entidad”. (Ministerio del Interior - Colombia, 2015)

Es de suma importancia fomentar en los servidores un sentido de pertenencia, una cultura organizacional en torno a una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso como gestores y ejecutores de lo público, apuntándole al fortalecimiento continuo del clima laboral.



La información y la comunicación de una entidad eficaz fluyen. en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este elemento está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar 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 operaciones en la entidad pública. A través de políticas fijadas de información y comunicación, la entidad debe establecer mecanismos internos y externos para recopilar y socializar la información generada.

Para que de manera eficaz, eficiente y efectiva se ejecuten los sistemas, deben nutrirse de un componente físico (hardware), medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión y divulgación de la información; y un componente de programas, información y conocimiento (software), de recurso humano y de datos a procesar o difundir, que son el conjunto ordenado de instrucciones, información y base de conocimientos dadas al computador y que son requeridas para el trabajo de estos sistemas mencionados anteriormente.



ASPECTOS IMPORTANTES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La principal fuente de información Externa de la entidad es la ciudadanía y las partes interesadas, por esta razón debe ser observada constantemente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones. La administración de quejas y reclamos de la entidad, por esta razón se constituye en un medio de información directo con las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; estas son fuente de información sobre cumplimientos institucionales donde se puede conocer su alcance, origen, gravedad, frecuencia e impacto.

COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación organizacional interna es fundamentalmente descendente, es decir, de la dirección hacia los servidores; los intermediarios en este flujo de información son los líderes de cada una de las áreas y funcionarios de la ESE Moreno y Clavijo, los directores de cada uno de los hospitales y coordinadores de los centros de salud adscritos a la ESE, entre otros profesionales Universitarios que dirijan proyectos o ejerzan interventoría alguna.

Los Líderes y Profesionales de cada una de los procesos de la ESE Moreno y Clavijo, Directores de los Hospitales y coordinadores de los centros de salud, son promulgadores de información para las unidades regionales y servidores que dependen de ellos.



Con el propósito de aplicar una comunicación participativa, Los Líderes y Funcionarios de cada proceso y subproceso de la ESE Moreno y Clavijo, Directores de los Hospitales y Coordinadores de los centros de salud, tendrán comunicación directa con la persona encargada de comunicaciones de la entidad, para discutir avances de cada dependencia y determinar estrategias de divulgación tanto interna como externa.

Entre procesos, la comunicación es horizontal, todas están en un mismo nivel, con el propósito de lograr una coordinación efectiva y por tanto el cumplimiento de la Misión, Visión, objetivos y metas de la ESE Moreno y Clavija.

ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Respecto a la comunicación externa de La ESE Departamental Moreno y Clavija, la importancia reside en proyectar, promover y reforzar la imagen de la organización, publicitar nuestros proyectos o actividades, saber a quienes nos dirigimos y conseguir la participación e interacción de nuestros participantes, o lo que es lo mismo, dar a conocer nuestra entidad a los demás. Es importante tener en cuenta cómo nos perciben y cómo queremos que nos perciban y elaborar un plan de acción de comunicación externa. Una buena comunicación es aquella en la que se practica la escucha activa, es asertiva y proactiva. No hay que olvidar que lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende.



COMUNICACIÓN EXTERNA:

La comunicación externa se convierte en una herramienta muy importante de la entidad de cara al exterior, no sólo en casos de que la ESE tenga algo que comunicar sino en cualquier situación. La comunicación externa es un eje primordial porque desde ahí se basa la parte fundamental de la entidad dejando una buena y transparente imagen.

La ESE Moreno y Clavija es una entidad pública, por lo cual debe rendir cuentas a la comunidad araucana, por esta razón se debe contar con una comunicación externa efectiva y eficiente con el objetivo no solo de mejorar la imagen de la empresa sino también de conservarla, además de dar confiabilidad al ciudadano.

Es importante comunicar a los clientes externos e internos en caso de que se dé una noticia negativa de la ESE Moreno y Clavija que pueda perjudicar, o incluso en casos de crisis, antes de que agentes externos den la noticia la entidad debe informar para generar transparencia y confiabilidad, ya que no hacerlo puede ir en perjuicio de la entidad.

MEDIOS O ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN

MEDIOS EXTERNOS

Boletín o informe de prensa: Es una pieza con contenido y orientación noticiosa y periodística que buscar ser publicada por los medios masivos de comunicación (prensa, radio, televisión, revistas y portales de Internet). Busca generar mayor alcance en las comunicaciones de la entidad.

Rueda de Prensa: Convocatoria a medios de comunicación para informar de manera oficial a través del Gerente de la ESE Moreno y Clavijo, o directores de los



hospitales, un hecho importante y de interés para la sociedad regional. 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.

Página Web: Es el medio interactivo de comunicaciones, a través del cual se pueden dar a conocer todos los proyectos, programas y la gestión de la ESE Moreno y Clavijo, al tiempo que permite tener información actualizada y ampliada sobre todo lo relacionado con la entidad.

Redes Sociales: Son una plataforma comunicativa que permite la interacción entre el usuario y la marca; han tenido gran auge en los últimos años, por lo que tendrán especial importancia para la difusión de información en nuestra institución.

Material Impreso: Afiches, poster, flayers, pendones, pasacalles, entre otros elementos informativos que se caracterizan por su facilidad de ubicación en diversos puntos.

Radio: Medio tradicional de comunicación que se caracteriza por su facilidad y agilidad al momento de emitir información; es fundamental para llegar las zonas más apartadas de la región.

Televisión: Medio masivo de comunicación que proyecta imágenes y audio en tiempo real o diferido; tiene alto impacto, pero suele ser de alto costo.

Prensa escrita: Es un medio de comunicación tradicional que se basa en la creación de textos informativos y que suele tener un mayor alcance entre el público adulto.



MEDIOS INTERNOS

Correo electrónico: Es un medio ágil y masivo el cual se utiliza para interactuar de manera oportuna en el desarrollo de las actividades de la entidad, esté es un medio de comunicación económico y beneficioso.

Carteleras: Es un sistema de información permanente que se ubica en lugares estratégicos de la instalación, con el propósito de resaltar aspectos claves de la ESE Departamental Moreno y Clavija. Puede usarse en la comunicación interna y externa.

Televisores Informativos: Son pantallas en las cuales se proyecta información de carácter institucional para el público interno y externo.

MATRIZ DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR PROCESOS

Cada una de las caracterizaciones de los procesos definidos en la ESE Moreno y Clavija en el contexto de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, cuentan con una matriz de información y comunicación, la cual contiene aspectos como: qué se comunica, quién comunica, cómo se comunica, cuando se comunica y a quién se comunica.



METAS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- *Identificar e implementar canales de comunicación interna o externa para la ESE MORENO Y CLAVIJO, que permitan masificar la comunicación pública de la institución.*
 - Identificar mediante una matriz DAFO las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la institución desde la perspectiva comunicativa.
 - Realizar un aplicativo o videoclip para la inducción del nuevo personal de la institución.
 - Producir piezas visuales para fortalecer la comunicación interna de los colaboradores de la ESE MORENO Y CLAVIJO.

- *Fortalecer los lazos comunicativos con los medios de comunicación locales y regionales*
 - Realizar y actualizar una base de datos de medios de comunicación y entablar nuevos lazos comunicativos con los mismos.
 - Generar boletines de prensa semanales o quincenales con información de interés general para remitir a los medios de comunicación.

- *Aumentar el reconocimiento de la entidad y generar mayor visibilidad para la marca.*
 - Realizar cubrimiento audiovisual o fotográfico a las actividades que desarrollen los hospitales de la ESE MORENO Y CLAVIJO.



- Producir videoclips con colaboradores de la institución como médicos, enfermeros, conductores, personal de servicios, entre otros.
- Producir piezas visuales con recomendaciones en el área de salud.
- Crear una sección en los medios de comunicación propios llamada "*trabaje con nosotros*" donde se publicarán las ofertas laborales de la ESE MORENO Y CLAVIJO
- Diseñar una serie de Spots radiales o de audio que aporten información promocional sobre los servicios de la institución.
- Diseñar spots radiales o de audio con información de promoción y prevención en el área de la salud.
- Crear un Spot audiovisual para redes sociales o televisión que exponga la esencia y el compromiso de trabajo humanizado de la ESE MORENO Y CLAVIJO
- Generar contenidos visuales o audiovisuales para los televisores informativos de la ESE y de los hospitales vinculados a la institución.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Canal	Responsable	Periodicidad	Objetivo
Realizar una matriz DAFO con las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la institución.	Internos y externos	Gestión de información y comunicación.	Semestral / Anual	Identificar mediante una matriz DAFO las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la institución desde la perspectiva comunicativa.
Aplicativo o videoclip de inducción para personal	Interno: aplicativo de computo	Gestión de información y comunicación.	Anual	Realizar un aplicativo o videoclip para la inducción del nuevo personal de la institución.
Piezas visuales para fortalecer la comunicación interno	Interno: televisores informativos y/o carteleras	Gestión de información y comunicación.	Mensual	Producir piezas visuales para fortalecer la comunicación interna de los colaboradores de la ESE MORENO Y CLAVIJO
Base de datos de medios de comunicación	Externo: medios de comunicación	Gestión de información y comunicación.	Semestral	Realizar y/o actualizar una base de datos de medios de comunicación y entablar nuevos lazos



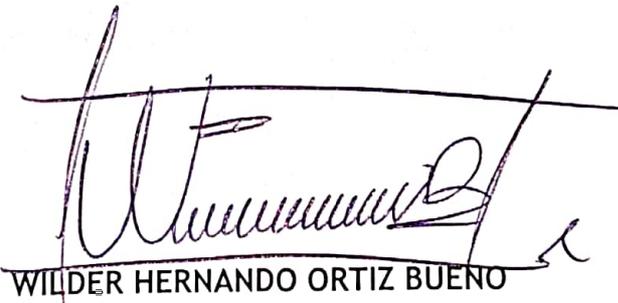
				comunicativos con los mismos
Boletines de prensa	Externo: medios de comunicación institucionales, locales y regionales.	Gestión de información y comunicación.	Semanal o quincenal	Generar boletines de prensa semanales o quincenales con información de interés general para remitir a los medios de comunicación.
Cubrimiento Fotográfico o audiovisual	Externo: redes sociales y medios de comunicación	Gestión de información y comunicación.	quincenal	Realizar cubrimiento audiovisual o fotográfico a las actividades que desarrollen los hospitales de la ESE MORENO Y CLAVIJO.
Videoclip sobre nuestros colaboradores	Externo: redes sociales y medios de comunicación	Gestión de información y comunicación.	Trimestral	Producir videoclips con colaboradores de la institución como médicos, enfermeros, conductores, personal de servicios, entre otros.
Piezas visuales - área de salud	Externo: redes sociales y medios de comunicación	Gestión de información y comunicación.	Mensual	Producir piezas visuales con recomendaciones en el área de salud.



Ofertas laborales: "trabaje con nosotros"	Externo: redes sociales, página web y medios de comunicación	Gestión de información y comunicación.	Mensual / trimestral	Sección en los medios de comunicación propios llamada "trabaje con nosotros" donde se publicarán las ofertas laborales de la ESE MORENO Y CLAVIJO
Spots radiales con servicios de la ESE.	Externo: redes sociales y medios de radiodifusión.	Gestión de información y comunicación.	Semestral	Diseñar una serie de Spots radiales o de audio que aporten información promocional sobre los servicios de la institución
Spots radiales con información de promoción y prevención	Externo: redes sociales y medios de radiodifusión.	Gestión de información y comunicación.	Semestral	Diseñar spots radiales o de audio con información de promoción y prevención en el área de la salud.
Spot Audiovisual de la ESE	Externo: redes sociales y medios de comunicación.	Gestión de información y comunicación.	Anual	Crear un Spot audiovisual para redes sociales o televisión que exponga la esencia y el compromiso de trabajo humanizado



				de la ESE MORENO Y CLAVIJO
Contenidos visuales o audiovisuales para televisores informativos	Interno: Televisores informativos	Gestión de información y comunicación.	Mensual	Generar contenidos visuales o audiovisuales para los televisores informativos de la ESE y de los hospitales vinculados a la institución.



WILDER HERNANDO ORTIZ BUENO
 Gerente (e) ESE Moreno y Clavijo

Proyectó: Victor Leonardo Cordero, Comunicador Social.

Revisó: Isley Duperly Bermúdez Garcia, Asesora de planeación 

