



| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 1 de 26 | |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

MANUAL DE COMUNICACIONES

| | | |
|--|---|--|
| ELABORA: Angela Pureza Ospina. Secretaria de Gerencia | REvisa: Ing. Carlos Samuel Rosado Sarabia Oficina de Calidad | APRUEBA: Sandra Milena Buitrago Acosta. Gerente |
| FECHA: 4/09/2013 Vo.Bo: Martha Elena Amaya Cruz Oficina de Calidad | FECHA: 06/09/2013 FECHA: 06/09/2013 | FECHA: 13/09/2013 |

| | | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 2 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | Documento Controlado | | |

ÍNDICE



| | | |
|---------|---|----|
| 1. | OBJETIVO..... | 4 |
| 1.1 | Objetivos específicos:..... | 4 |
| 2. | ALCANCE GENERAL Y RESPONSABLE..... | 4 |
| 3. | DESARROLLO..... | 5 |
| 3.1 | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA..... | 5 |
| 3.2 | PLATAFORMA ESTRATÉGICA..... | 5 |
| 3.2.1 | Misión..... | 5 |
| 3.2.2 | Visión..... | 6 |
| 3.2.3 | Política de calidad..... | 6 |
| 3.2.4 | Objetivo General..... | 6 |
| 3.2.5 | Objetivos Específicos..... | 6 |
| 3.2.6 | Mapa de Proceso..... | 7 |
| 3.2.7 | Estructura Organizacional..... | 8 |
| 3.2.8 | Portafolio de Servicios..... | 8 |
| 3.2.9 | Cientes de Interés..... | 9 |
| 3.3 | MARCO CONCEPTUAL..... | 9 |
| 3.3.1 | Información y Comunicación Externa..... | 10 |
| 3.3.2 | Información y Comunicación Interna..... | 11 |
| 3.4 | PLAN DE COMUNICACIÓN..... | 12 |
| 3.5 | ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA..... | 12 |
| 3.5.1 | Correspondencia Interna..... | 13 |
| 3.5.1.1 | Oficios..... | 13 |
| 3.5.1.2 | Circulares..... | 14 |
| 3.5.1.3 | Protocolo..... | 14 |
| 3.5.2 | Servidores Públicos autorizados para Firmar la correspondencia..... | 15 |
| 3.6 | CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA..... | 15 |
| 3.6.1 | Comunicaciones oficiales vía fax o correo electrónico..... | 15 |
| 3.6.2 | Por su naturaleza..... | 16 |
| 3.6.3 | Por el lugar de destino..... | 16 |
| 3.6.4 | Por el destinatario..... | 16 |
| 3.7 | NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA..... | 16 |
| 3.7.1 | Responsabilidad y limitación de funciones..... | 17 |
| 3.7.2 | Recepción de correspondencia..... | 17 |
| 3.7.2.1 | Etapas de la recepción:..... | 17 |
| 3.7.2.2 | Recibo de Correspondencia..... | 17 |
| 3.7.2.3 | Recibo de Correspondencia Oficial..... | 18 |
| 3.7.2.4 | Recibo de Correspondencia Oficial Confidencial..... | 18 |
| 3.7.2.5 | Recibo de Correspondencia Personal..... | 19 |
| 3.7.2.6 | Recibo de Derechos de Petición y Tutelas..... | 19 |

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta



PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 3 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.7.2.7 | Recibo de Comunicaciones sin firma y sin nombre del responsable..... | 19 |
| 3.7.2.8 | Recibo de comunicaciones vía fax. | 19 |
| 3.7.2.9 | Trámite oportuno de las comunicaciones oficiales. | 19 |
| 3.7.3 | Despacho de Correspondencia Externa..... | 20 |
| 3.8 | Plan de comunicación..... | 20 |
| 3.9 | Políticas de Comunicación..... | 21 |
| 3.10 | Plan de Medios. | 21 |
| 3.11 | Rendición de cuentas a la Comunidad. | 21 |
| 3.12 | Construcción y aplicación de indicadores. | 21 |
| 3.13 | COMUNICACIONES OPERATIVAS INTERNAS..... | 21 |
| 3.13.1 | Carnet..... | 21 |
| 3.13.2 | Cartelera Interna de Logros..... | 22 |
| 3.13.3 | Incentivos para trabajadores. | 23 |
| 3.13.4 | Aniversario de la E.S.E..... | 24 |
| 4. | REGISTRO DE CALIDAD..... | 25 |

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 4 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

1. OBJETIVO.

Este manual establecerá los mecanismos y lineamientos legales, estrategias, medios y herramientas comunicacionales adoptados por la entidad que permitan promover en todos los niveles jerárquicos la comunicación interna y externa de manera oportuna y organizada en el cumplimiento de la plataforma estratégica.



Dándole operatividad a las comunicaciones de la E.S.E. Departamental Solución Salud, mediante acciones diseñadas para cumplir los objetivos corporativos, **El organizacional, el informativo y los medios de comunicación**, los cuales están encaminados a la Producción, visualización y circulación de la información que se promueva, dentro y fuera de la Empresa y el desarrollo de la gestión institucional de manera eficiente, eficaz.

1.1 Objetivos específicos:

- Promover la participación activa de todos los funcionarios en el conocimiento de los conceptos de comunicación y la utilización adecuada de los medios, herramientas y canales de comunicación adoptados por la entidad.
- Informar y sensibilizar a todo los funcionarios sobre las estrategias comunicacionales establecidas al interior de la institución.
- Desarrollar e implementar un sistema de comunicación interna y externa que responda al mejoramiento institucional, desde un enfoque estratégico para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.
- Unificar la imagen institucional de la E.S.E Departamental "Solución Salud" del Meta, que permita generar en los funcionarios un sentido de pertenencia hacia la entidad y el posicionamiento y consolidación de la imagen corporativa a nivel externo.
- Garantizar la comunicación ágil y oportuna y entre las distintas dependencias y entre estas y las diferentes entidades que componen el sistema de salud, identificando plenamente los canales de comunicación establecidos para ello.
- Medir los riesgos que puedan afectar la imagen que los ciudadanos tienen respecto a la institución.

2. ALCANCE GENERAL Y RESPONSABLE.

Este presente manual es aplicable a todos los procesos de la E.S.E Departamental "Solución Salud", de acuerdo con las interacciones definidas en el mapa de procesos y su relación cliente-proveedor buscando mejorar la comunicación y la imagen de la empresa. La presente orientación es de carácter obligatorio para quienes va dirigida.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 5 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Alcanza las actividades relacionadas con:

- Comunicar la política, los objetivos y las metas, así como informar sobre la evolución del comportamiento institucional a todo el personal.
- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a la gestión.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del sistema de gestión a todas las personas implicadas.
- Dar a conocer la política de calidad y los aspectos más relevantes del sistema de gestión tanto al interior como al exterior de la organización, así como recibir y responder a las preocupaciones de todas las partes interesadas externas e internas.

El Gerente o a quien el delegue será el responsable de toda la información institucional, los directores de los centros de atención y los líderes de proceso serán los responsable de todo comunicado que se genere en su área o Centro de Atención.

3. DESARROLLO.

3.1 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA.



PROPÓSITO: Resaltar y mejorar la imagen corporativa ante nuestros usuarios/clientes/ciudadanos.

EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- La ESE solución salud implementará y mantendrá la Estrategia de Gobierno en línea, que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- La ESE solución salud formará parte de la rendición pública de cuentas que presenta el gobierno departamental en cumplimiento de las normas vigentes.
- El vocero de la empresa frente a los medios de comunicación será el Gerente.

3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

3.2.1 Misión.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 6 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Brindar una atención integral, oportuna y humanizada en salud, para satisfacer las necesidades de nuestra población rural y urbana, ofreciendo un enfoque diferencial preventivo con énfasis en la promoción de la salud, actuando con ética, responsabilidad, compromiso y transparencia, enfocada al beneficio de nuestros usuarios.

- *Satisfacción del Usuario.*
- *No eventos adversos en salud.*
- *Bienestar para la comunidad.*
- *Generar viabilidad financieras para la Empresa.*

3.2.2 Visión.

La E.S.E Departamental "Solución salud" del Meta en el 2016, será una empresa modelo de liderazgo en la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, competitiva tanto tecnológicamente como en Recurso Humano, donde el personal garantice y satisfaga las necesidades básicas del servicio de Salud, calidad, Calidez, sostenibilidad financiera con un alto porcentaje de satisfacción en sus usuarios.

3.2.3 Política de calidad.



La E.S.E departamental "solución Salud" del Meta de primer nivel de complejidad, ofrece servicios de promoción y prevención de enfermedades y atención en salud con un enfoque diferencial de forma eficiente, confiable, segura y rentable, a través de un equipo ético, humano y competente, capaz de brindar una atención amable, eficaz y oportuna, contando con la infraestructura, tecnología e insumos para garantizar la atención y satisfacción a los usuarios; fortaleciendo el mejoramiento continuo, la solidez y rentabilidad financiera para mantener su compromiso social.

3.2.4 Objetivo General.

Prestar el servicio de salud en condiciones de calidad, mejorando la oportunidad, el acceso y la eficiencia e implementando la política de humanización durante los próximos cuatro años.

3.2.5 Objetivos Específicos.

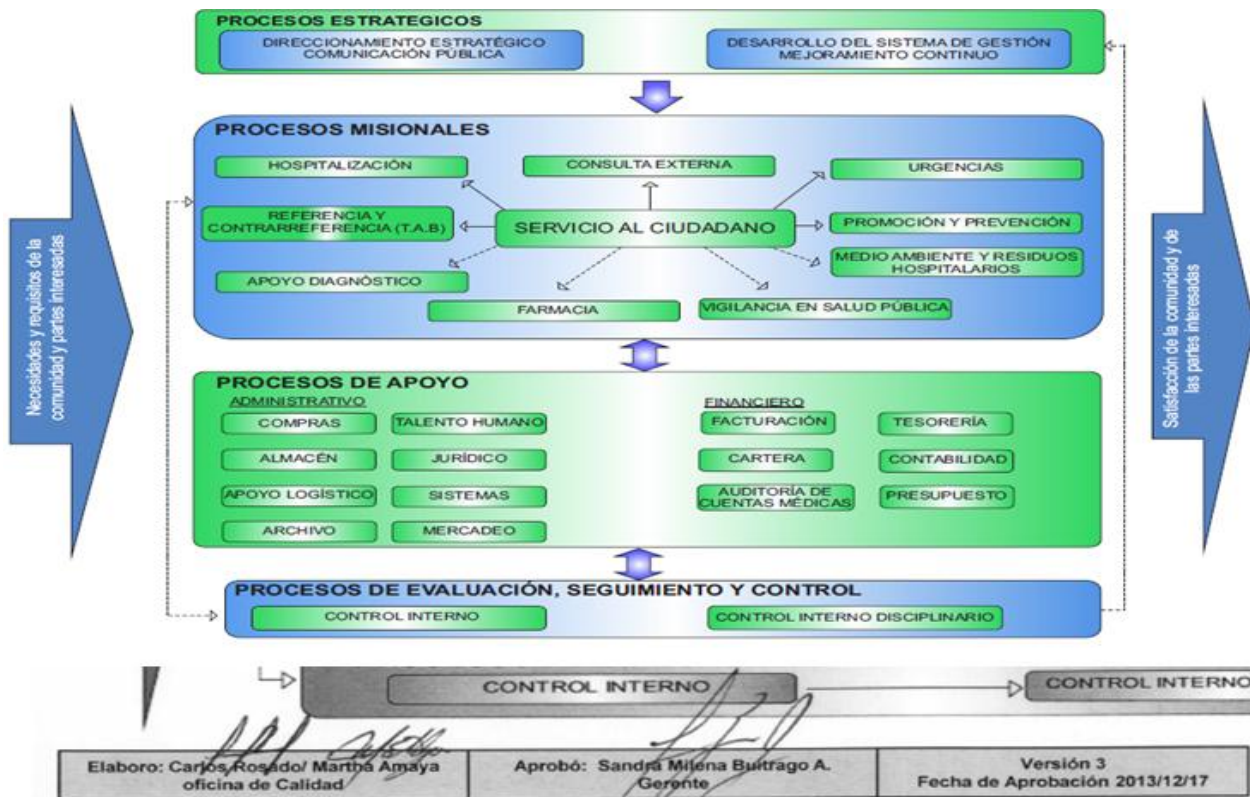
- Implementar acciones diferenciales por ciclo de vida que mejoren el bienestar y permitan reconocer y garantizar los servicios de salud a la población de los 17 centros de Atención de la E.S.E Departamental "Solución salud" del Meta.
- Fortalecer el proceso sistemático y constante de recolección, análisis, interpretación y divulgación de datos específicos relacionados con la salud, para

| | | | | | |
|--|---|-------------------------------|-------------------------|-------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 7 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | Documento Controlado | | |

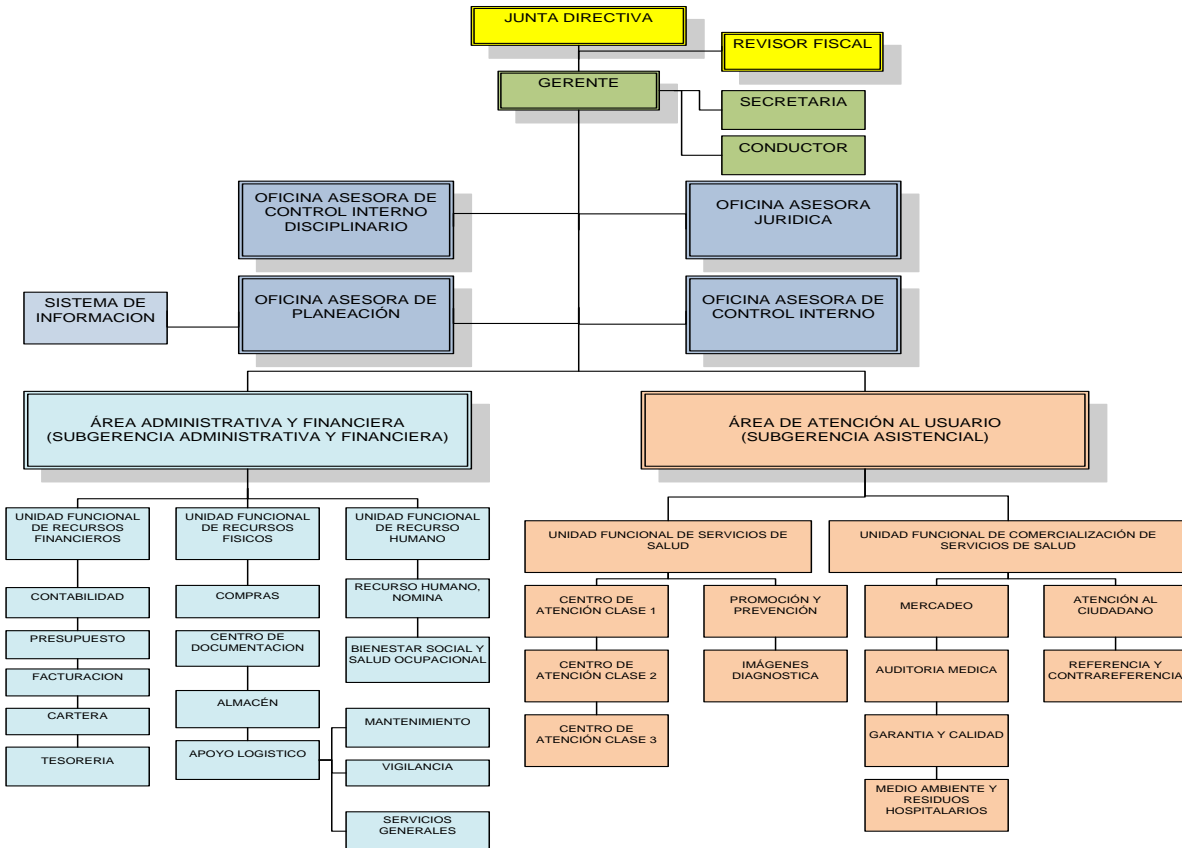
su utilización en la planificación, ejecución y evaluación de la práctica en Salud Pública.

- Proporcionar las estrategias y políticas de Promoción y Prevención institucionales a las poblaciones por los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, mediante la intervención de los determinantes de la salud y la reducción de la inequidad, la creación de ambientes favorables a la salud, el fortalecimiento de la acción y participación comunitaria, el desarrollo de actitudes personales saludables y la reorientación de los servicios de salud.
- Construir el mapa epidemiológico de la E.S.E Departamental "Solución salud" del Meta mediante el trabajo en equipo con los entes territorial fortaleciendo el Plan territorial de Salud
- Prestar un servicio cuya razón de ser este en función de las personas pensado y concebido en función del hombre mediante la Humanización en la prestación del servicio de salud.

3.2.6 Mapa de Proceso.





3.2.7 Estructura Organizacional.



3.2.8 Portafolio de Servicios.

- Consulta Externa.
 - ✓ Medicina General.
 - ✓ Odontología.
 - ✓ Enfermería.
 - ✓ sicología.
- Consulta prioritaria.
- Servicios de urgencias.
- Hospitalización.
 - ✓ Hombre.
 - ✓ Mujeres.
 - ✓ Niños.
- Radiología.
- Laboratorio clínico.
- Transporte asistencial básico TAB.
- Programas de promoción y prevención según resolución 412/00.
- Servicios farmacéuticos

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 9 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

3.2.9 Clientes de Interés.

Nuestros Clientes o Usuarios de interés son aquellas personas afiliadas a las EPS-S, EPS, Regímenes Especiales, Sisbenisados, desplazados y particulares que deseen obtener una atención oportuna, eficaz y eficiente, pero con especial énfasis en la calidad técnico, humana y científica.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Los Sistemas de Información y Comunicación: Está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos que utiliza la entidad, 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 E.S.E.

Para que la ejecución de estos Sistemas se desarrolle de manera eficaz, eficiente y efectiva, deben nutrirse de un componente físico (hardware), de programas, información y conocimiento (software), de recurso humano, y de datos a procesar o difundir.



El Componente Físico (hardware): es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión y divulgación de la información, es deseable que se utilicen las tecnologías de punta para lograr una gestión oportuna y eficiente en almacenaje y procesamiento de datos y en la ampliación de la cobertura de información a difundir.

Los Programas, información y conocimiento (software): son el conjunto ordenado de instrucciones, información y base de conocimientos dadas al computador y que son requeridas para el trabajo de estos sistemas.

El Recurso Humano administra, opera, alimenta y utiliza los Sistemas de Información.

Los Datos se constituyen como insumos primarios de los Sistemas de Información; para ello se deben identificar las fuentes para su obtención, los objetivos de difusión, los medios de captura y resulta de gran importancia su validación antes, durante y después de la captura y/o divulgación, para cumplir con los requisitos mínimos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.

Los elementos información y comunicación pública se convierten en un eje 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

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 10 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

tal manera, que complementa la implementación, y fortalecimiento continuo del Modelo en su integridad.

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental dado que vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

Será un factor determinante en tanto para su ejecución, se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

A continuación se presenta el marco conceptual señalado en el Manual de Implementación del MECÍ 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública en su Eje Transversal Información y Comunicación.

3.3.1 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 E.S.E Departamental "Solución Salud" 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.

Es a través de este mecanismo que se garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La principal fuente de Información Externa es la ciudadanía y las partes interesadas, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones.

Para ello se recurre al análisis de las comunidades desde todo aspecto relevante para cada entidad.

Frente a este último aspecto es necesario resaltar que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y 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 los incumplimientos institucionales y a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 11 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

La Comunicación externa debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura de la E.S.E con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia, En este sentido, se hace necesario construir el concepto como algo inherente a la cultura organizacional y no solamente como una práctica focalizada de manera exclusiva en la difusión de mensajes informativos; entendiendo, que la comunicación es la forma concreta de cómo se expresa la cotidianidad de la cultura de la entidad.



3.3.2 Información y Comunicación Interna.

Es el conjunto de datos que se originan en el desarrollo de las actividades de la E.S.E 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 empresa.

Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o 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.

En una entidad eficaz la información y la comunicación 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.

| ELEMENTO | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES |
|--|---|---|
| Información y Comunicación interna y externa | Identificación de las fuentes de información externa. | Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras). |
| | Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso. | Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad. |
| | Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía. | La entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos. |
| | Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad | La entidad debe establecer su proceso y/o actividades de Gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o sustituya |
| | Política de Comunicaciones | La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc. |
| Sistemas de Información y comunicación | Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia | La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés. |
| | Manejo organizado o sistematizado de los recursos | Los recursos físicos y humanos de la organización deben tener asociados procesos, procedimientos y |

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 12 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

| | | |
|--|--|--|
| | físicos, humanos, financieros y tecnológicos | guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización. |
| | Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio. | La entidad debe identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas sus productos y/o servicios |
| | Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad | La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, cartelera comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente. |

3.4 PLAN DE COMUNICACIÓN.

El Plan de comunicación contiene las directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo.



El objetivo del Plan de comunicación es fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización, selección, socialización de la comunicación para que funcione como un sistema, que permita integrar cada una de sus áreas en un todo.

- a) **Formulación de elementos de diagnóstico de la comunicación:** es el punto de partida técnico, ofrece información sobre la situación de la comunicación en la entidad.
- b) **Definición de Objetivos:** marca el horizonte hacia el cual se dirigen las estrategias y acciones del Manual.
- c) **Diseño de Estrategias:** Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos del Plan. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo.
- d) **Diseño y ejecución de procesos:** conjunto de políticas que generan un resultado o práctica comunicativa.
- e) **Establecimiento de niveles de responsabilidad:** define los actores que intervienen en la comunicación y sus funciones.

3.5 ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA.

Toda información oficial elaborada al interior de las dependencias independiente del destino deberá contener la siguiente información:

- En la margen superior izquierda el logotipo de la E.S.E Departamental:

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 13 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |



- En la margen superior derecha se implementara la imagen establecida por el gobierno Departamental si hubiese.
- En la margen inferior izquierda llevara la información del domicilio tanto físico como virtual de la empresa:

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 ☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: **018000918663**
 🌐 www.esemeta.gov.co
 ✉ gerencia@esemeta.gov.co

- En la margen inferior derecha se implementara el eslogan establecido por el gobierno Departamental si hubiese.

Su redacción se hará según las normas establecidas por el Archivo General de la Nación y el ICONTEC.

3.5.1 Correspondencia Interna.



3.5.1.1 Oficios.

Para la elaboración y trámite de este tipo de documento, se implementarán los procedimientos que se describen a continuación:

- Todas las comunicaciones en la ESE Departamental Solución Salud, se elaborarán en original y copia, ambas firmadas.
- El original se entregará al destinatario y la copia a la oficina productora con sus correspondientes anexos y antecedentes, para el archivo de gestión, en la serie documental a la cual pertenezca de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.
- Las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos, entidades, direcciones y elaborar los sobres respectivos, se podrán elaborar las copias informativas que se requieran con destino a las dependencias internas o entidades externas para el efecto de su entrega, las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos entidades, direcciones y elaborar los sobres respectivos y presentarse en la oficina de Recurso Humano-Recepción- para su radicación y trámite.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 ☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: **018000918663**
 🌐 www.esemeta.gov.co
 ✉ gerencia@esemeta.gov.co



| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 14 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

3.5.1.2 Circulares.

El documento se elabora utilizando el Sistema de Información de Correspondencia implementado por la E.S.E., el cual deberá traer digitalizado el formato, en donde el usuario sólo deberá digitar el destino y contenido del mismo.

El envío del documento a través de la red interna, se entiende entregado desde el mismo momento de su numeración.

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la E.S.E. Departamental del Meta Solución Salud, revisar a diario su **correo electrónico** a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna.

3.5.1.3 Protocolo.



El protocolo forma parte de la comunicación institucional, la cual engloba todos los procesos de comunicación que una institución mantiene con su entorno, tanto con los públicos internos y externos, como a través de los múltiples soportes y formas de expresión o de relación que permiten proyectar una imagen pública.

El protocolo es un instrumento rector del proceso de comunicación, y como tal forma parte de las estrategias y tácticas de la comunicación institucional. Durante el desarrollo de los actos públicos oficiales, el protocolo es el instrumento normativo del poder establecido para marcar una distinción jerárquica en tres aspectos principales: espacio, tiempo y personas. En este mismo sentido, la jerarquización de las personas hace referencia a la consideración real del puesto y la posición de los funcionarios, que ocupan una escala valorativa en las instituciones, fácilmente evidenciada en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama institucional.

Así, todas las comunicaciones que tengan como destino una Entidad externa, y cuya finalidad sea, directa o indirectamente, expresar una posición institucional, deben emitirse considerando tanto la posición jerárquica del emisor como la del receptor.

De modo que particularmente en la E.S.E. Departamental Solución Salud, todas las comunicaciones generadas al interior y de las áreas o grupos que integran las Subgerencias, tanto la Asistencial como la Administrativa y Financiera, deben ser conocidas y revisadas por los Coordinadores de las unidades funcionales, y escaladas al nivel de las Subgerencias, quienes a su vez las revisaran y enviarán a la Gerencia para ser firmada y radicadas como correspondencia de salida.

En cuanto al receptor, debe también ser un funcionario cuya posición jerárquica sea como mínimo un Jefe de Oficina, de modo que la entidad a la que se dirige la comunicación tenga la responsabilidad del reparto y la asignación del tema al que se relaciona la información remitida,

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 15 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

No deben presentarse casos de comunicaciones interinstitucionales cruzadas entre personal de nivel operativo, sin conocimiento de la Gerencia y las Subgerencias, toda vez que estas comunicaciones representan la posición de la E.S.E. Departamental Solución salud, su imagen y su reputación, y estas merecen el debido cuidado.

3.5.2 Servidores Públicos autorizados para Firmar la correspondencia.

Solo podrán firmar correspondencia externa el Gerente, Subgerentes, jefes de Oficinas Asesoras, Jefes de Oficina, Directores de los Centros de Atención y todos aquellos autorizados previamente por la Gerencia, que en desarrollo de disposiciones legales tengan obligación de certificar o remitir información de carácter oficial, conservando el debido protocolo en cuanto a la jerarquización de sus cargos.

También podrá firmar correspondencia externa, según el Código de Procedimiento Civil, artículo 111, quien haga las veces de Abogado de Jurisdicción Coactiva.

Cuando por razones del servicio se haga indispensable que algún servidor público no facultado para firmar correspondencia lo deba hacer, dicha facultad le podrá ser asignada de conformidad con las siguientes consideraciones:

- La asignación se debe efectuar por escrito, comunicándole al Jefe de la Oficina de Recursos Humano.
- La asignación únicamente la pueden otorgar la Gerencia.
- La asignación debe ser específica, determinando claramente el tipo de asunto que tratará la correspondencia que se autoriza firmar.
- La asignación debe fijar el término de la misma en forma precisa y debe recaer directamente en la persona que se autoriza.
- La asignación debe versar sobre correspondencia que sea competencia del funcionario que la otorga.

En todo caso ningún servidor público podrá firmar por otro, no se podrá anteponer la preposición "**Por**". La firma será autógrafa. En ausencia del funcionario que deba firmar, será el superior jerárquico inmediato quien firme y en ausencia de este firmará el mediato.

3.6 CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.

La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera:

3.6.1 Comunicaciones oficiales vía fax o correo electrónico.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
www.esemeta.gov.co
gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
| | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 16 de 26 | |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Son las comunicaciones que ingresan a las diferentes direcciones de correo electrónico de la ESE Departamental del Meta "Solución Salud" del Meta, o a los diferentes faxes que se encuentran instalados en la Empresa. Estas comunicaciones deben ser administradas por la oficina de Recurso Humano-Recepción- y por los funcionarios designados en los Centros de Atención, para garantizar la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

3.6.2 Por su naturaleza.

Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado. Así se tienen tres categorías.

- **Oficial.** Cuando el asunto compete a la entidad y puede ser de conocimiento general.
- **Oficial Confidencial.** Cuando el asunto compete a la entidad y sólo puede ser conocido por el personal autorizado.
- **Personal.** Cuando el asunto compete de manera particular únicamente a un empleado de la entidad, mas no a ésta.

3.6.3 Por el lugar de destino.



Es decir de acuerdo con la localización física del destinatario:

- **Institucional.** Cuando el destinatario se encuentra dentro de la institución.
- **Urbano Local.** Cuando el destinatario se encuentra dentro de la ciudad.
- **Nacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.
- **Internacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera del país.

3.6.4 Por el destinatario.

- **Correspondencia Externa:** Es de carácter oficial, se cursa entre la E.S.E. Departamental Solución Salud y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales, vía correo aéreo, terrestre, fax, o cualquier otro medio que se implante en la E.S.E.
- **Correspondencia interna:** Son las comunicaciones oficiales producidas entre dependencias de la E.S.E. incluidos los Centros de Atención.

3.7 NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 17 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

3.7.1 Responsabilidad y limitación de funciones.

El recibo y trámite de la correspondencia externa estará centralizado en la Oficina de Recurso Humano de la Subdirección Administrativa y Financiera y en los Centros de Atención de los diferentes municipios, el trámite lo hará el servidor público a quien el Gerente designe para cumplir dicha actividad.

Por tal motivo ningún servidor público de otra dependencia podrá recibir, atender o entregar directamente documentos que no hayan sido previamente radicados. La radicación se realizará en un sistema, que permite registrar la información y luego la consulta por varios criterios de búsqueda. La consulta sobre el trámite dado a la correspondencia radicada se podrá realizar en la oficina de Recurso Humano.

3.7.2 Recepción de correspondencia.

Objetivo: Describir el procedimiento para registrar y controlar la correspondencia que llega a la entidad procedente del exterior.

3.7.2.1 Etapas de la recepción:

La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas:

1. Recibo
2. Radicación
3. Distribución



Recibo. Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la E.S.E. Departamental Solución Salud a través de los diferentes medios de comunicación escrita.

Radicación. Consiste en registrar los datos básicos de la comunicación. Una vez terminado este proceso se imprime el sello correspondiente a la radicación y se estampa en el extremo superior derecho o en un espacio adecuado de la comunicación el cual contendrá el nombre de la dependencia destinataria, número, fecha y hora de llegada.

Distribución. Una vez realizada la radicación y su posterior enrutamiento, los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes por el personal designado por la Oficina de Recurso humano.

Horario de atención. La oficina de recurso Humano atenderá el servicio, trámite, numeración, radicación y distribución de correspondencia dentro del horario que establezca la E.S.E. Departamental del Meta Solución Salud para tal fin.

3.7.2.2 Recibo de Correspondencia.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 18 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia en la E.S.E. Departamental del Meta Solución Salud deben seguir las siguientes normas:
El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes Dependencias de la E.S.E. Departamental del Meta Solución Salud, se debe hacer únicamente por intermedio de la Oficina de Recurso Humano de la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces en los Centros de Atención, por el servidor público designado por la Gerencia para tal fin.

La oficina de recurso Humano no se hará responsable de la correspondencia oficial externa que sea entregada directamente al servidor público o dependencia destinataria.

3.7.2.3 Recibo de Correspondencia Oficial.

La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el servidor público designado en la oficina de Recurso Humano o por quien haga sus veces en los centros de Atención. Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse. Así mismo, revisará que los anexos sean los anunciados.

Cuando la correspondencia esté dirigida a la E.S.E. Departamental Solución Salud sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere pertinente.

En el caso que no se tenga claridad sobre la dependencia competente se informará a la Gerencia, para que decida el trámite correspondiente.



Si existe incongruencia entre el nombre y el cargo del servidor público, la oficina de Recurso Humano –Recepción- remitirá la correspondencia a la dependencia mencionada en el sobre.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será radicada.

3.7.2.4 Recibo de Correspondencia Oficial Confidencial.

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 19 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su documento.

3.7.2.5 Recibo de Correspondencia Personal.

Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos de la E.S.E. Departamental Solución Salud, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular.

La oficina de recurso Humano- Recepción- no será responsable del trámite de este tipo de correspondencia. Los servidores públicos de la E.S.E. Departamental Solución Salud deben abstenerse de dar como dirección para su correspondencia particular la de la E.S.E. En caso de que llegue un documento de carácter personal, a la oficina de Recurso Humano-Recepción lo depositará en un buzón destinado para tal efecto y el servidor público destinatario deberá acercarse para retirarlo. En todo caso no se firmará recibo o utilizará sello en constancia de recibo de correspondencia particular.

La oficina de Recurso Humano-Recepción- cumplirá con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional, el cual garantiza la inviolabilidad de la correspondencia, de las cartas y documentos privados, señalando que solo podrán interceptarse o registrarse mediante orden de funcionario competente y con el único objeto de buscar pruebas judiciales.

3.7.2.6 Recibo de Derechos de Petición y Tutelas.

La oficina de Recurso Humano - Recepción- dará trámite prioritario para su entrega inmediata los derechos de petición, tutelas y embargos.

3.7.2.7 Recibo de Comunicaciones sin firma y sin nombre del responsable.



Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones por seguir. Su control se efectuará por otros envíos recibidos;

3.7.2.8 Recibo de comunicaciones vía fax.

Las comunicaciones oficiales vía fax se reproducirán sobre papel que garantice la permanencia y durabilidad de la información. Cuando se utilice papel químico se deberá fotocopiar, previo a su radicación.

3.7.2.9 Trámite oportuno de las comunicaciones oficiales.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
www.esemeta.gov.co
gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 20 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes al momento de su radicación. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día siguiente al de su radicación.

3.7.3 Despacho de Correspondencia Externa.



El despacho de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado exclusivamente por la Oficina de Recurso Humano -Recepción- directamente o por intermedio de las diferentes empresas con las cuales se contrate el servicio. No obstante lo anterior, una vez cumplida la radicación de la correspondencia externa, y dependiendo la necesidad y premura, un servidor público autorizado por la Gerencia podrá efectuar su entrega. De ocurrir esto la oficina de Recurso Humano-Recepción- no se hará responsable del trámite realizado, dejará constancia de la entrega del documento original al servidor público autorizado, exigiendo nombre y firma en la copia del mismo.

3.8 Plan de comunicación.

El Plan de comunicación contiene las directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo, en tal sentido, el objetivo del Plan de comunicación es fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización, selección, socialización de la comunicación para que funcione como un sistema, que permita integrar cada una de sus áreas en un todo.

Para diseñar e implementar el Plan de Comunicaciones, la ESE Departamental del meta Solución salud toma como referencia la metodología del Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa para entidades del Estado.

- a) Formulación de elementos de diagnóstico de la comunicación: es el punto de partida técnico, ofrece información sobre la situación de la comunicación en la entidad.
- b) Definición de Objetivos: marca el horizonte hacia el cual se dirigen las estrategias y acciones del Manual.
- c) Diseño de Estrategias: Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos del Plan. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo.
- d) Diseño y ejecución de procesos: conjunto de políticas que generan un resultado o práctica comunicativa.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 21 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

- e) Establecimiento de niveles de responsabilidad: define los actores que intervienen en la comunicación y sus funciones.

3.9 Políticas de Comunicación.

Una política es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad con sus servidores públicos, diferentes clientes, usuarios, familias, comunidad o partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto. La política de comunicación establece el carácter estratégico que la entidad le reconoce a la comunicación de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

3.10 Plan de Medios.

El Plan de Medios y de Acciones Comunicativas consiste en la selección de los medios y acciones que van a ser implementados para lograr los objetivos; debe partir del análisis del diagnóstico y contar con un cronograma y un presupuesto.

3.11 Rendición de cuentas a la Comunidad.

Consiste en la realización un evento público cuando la gerencia lo considere conveniente y oportuno, a través del cual la entidad dará cuentas a la ciudadanía del cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional y de los Planes de Acción, además se hará los reportes correspondientes a las entidades de control del orden nacional, departamental y municipal que así lo soliciten en marco de su normatividad.

3.12 Construcción y aplicación de indicadores.

Los indicadores se constituyen en instrumentos necesarios para el seguimiento y apoyo a la gestión de la comunicación, permiten observar la situación y las tendencias de cambios generados en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas previstos.

La ejecución del Plan de comunicaciones se hace con el apoyo de los dueños de procesos de las diferentes dependencias, que se convierten en sus realizadores en lo que tiene que ver con la aplicación y cumplimiento de las políticas de comunicación.

3.13 COMUNICACIONES OPERATIVAS INTERNAS

3.13.1 Carnet.



Objetivos. Fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la E.S.E.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 22 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

Departamental Solución Salud y estimular su utilización como una forma de Identificación frente a los Usuarios.

Procedimiento.

1. Diseño del carnet corporativo.
2. Elaboración del carnet con la siguiente información: logo de la E.S.E, foto del empleado, contratistas y demás, Nombre y Apellidos (visibles en mayúscula,) cargo que desempeña y firma del Gerente.
3. Distinción del personal de planta, contratista y demás.
4. Ubicación en una cinta alrededor del cuello.
5. Utilización durante las horas laborales

Estrategia: En La entrega del carnet a los trabajadores se les deberá explicar la importancia de portar este documento durante las horas laborales y en tiempo en que sean asignados en tareas externas de la organización, la Subgerencia Administrativa y Financiera a través de la Oficina de Recurso Humano hará el proceso de la entrega del carnet a cada trabajador que ingrese.

Responsable y Apoyo: El responsable será el Área Administrativa y Financiera, Oficina de Recurso Humano desde el punto de vista operativo, pero el diseño, tipo de letra, selección el cordón corporativo será de responsabilidad del Gerente de la E.S.E. departamental del Meta Solución Salud.

Requerimientos: Carnet, cordones, pinzas y proveedor para su elaboración.

3.13.2 Carteleras Internas de Logros.

Objetivo: Fortalecer la imagen de la empresa entre los trabajadores, socializar los logros, informar oportunamente sobre los avances de proyectos de la organización e integrar al personal, a través del estímulo del sentido de pertenencia.

Procedimientos:



1. Elaborar un diseño único para toda la organización, con la capacidad para ubicar Cuatro informaciones, Dos arriba y Dos abajo, el logo de la E.S.E. debe ir en la parte superior destacando a quien pertenece la información.
2. Elaborar las carteleras.
3. Ubicar dos carteleras en lugar visible de la E.S.E. tanto para el área Asistencial como para el área administrativa Y Financiera.
4. El material que alimentará las carteleras debe ser suministrado por cada responsable de área. Su ubicación rotará cada dos semanas. Con dos espacios reservados para las actividades de la Profesional Universitario, para lo cual,

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

www.esemeta.gov.co

gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 23 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

será la encargada de ubicar la cartelera, posterior a la aprobación por parte de la Gerencia.

5. La información que se ubique en carteleras debe hacerse a color, en el programa PowerPoint y con diseño atractivo para despertar el interés de la población.
6. La oficina de recurso humano buscará un colaborador que se encargue de cuidar la cartelera, reportar novedades y cuidar la información al respecto, para ello se capacitará a ésta persona.

Estrategia: Difundir toda la información que sea necesaria para tener enterados a los colaboradores de todos los acontecimientos relevantes de la E.S.E, para generar efectividad en esta tarea la información deberá permanecer dos semanas, es decir diez (10) días hábiles, expuesta al público interior.

Responsable y Apoyo: El responsable será la oficina de Recurso Humano y recibirá el apoyo del Gerente, y demás trabajadores.



Requerimientos: Dos carteleras con las dimensiones que permitan la ubicación de la información, papelería, tinta a color, fotocopias, cabezotes corporativos.

3.13.3 Incentivos para trabajadores.

Objetivo: Generar sentido de pertenencia por la institución, y lo que hace más importante es destacando la calidad humana, el aporte técnico y profesional del talento humano, el valor fundamental que tienen los servidores para el desarrollo y crecimiento de la Empresa.

Procedimiento

1. Desarrollar campaña de motivación laboral y personal.
2. Utilizar todos los medios de comunicación interna para motivar positivamente el uso del carné y los uniformes corporativos.
3. Hacer charlas por sedes, tanto en mujeres como hombres.
4. Premiar al trabajador que mejor lleve su uniforme.
5. Destacar a esta persona que cumple años en las carteleras internas y el boletín informativo.
6. Organizar la entrega de una camiseta corporativa para utilizar los viernes. Se propone "viernes de camiseta con jeans", en el cual todo el personal, tanto técnico como profesional, iniciando por la alta dirección, y demás colaboradores de la E.S.E.
7. Esta entrega se puede hacer dentro del marco de la celebración del día de la Empresa.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 24 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

8. Evaluación de la campaña.

Estrategia: Integrar a los funcionarios de la E.S.E con el propósito de crear una cultura corporativa de trabajar todos por un mismo objetivo o fin; primer paso: Crear el sentido de pertenencia para con la E.S.E., trabajando en la interiorización de elementos como uniformes, carnés y camisetas que los identifiquen con la entidad.

El segundo paso, de acuerdo con la evaluación de la estrategia, será la interacción con la filosofía empresarial, de forma didáctica y participativa de todos los trabajadores.

También se puede implementar, por ejemplo comprometer a las personas de la institución en campañas externas, como símbolo de orgullo y trabajo de la E.S.E.

Estrategia que puede desarrollarse durante un lapso de tiempo y premiar a Un trabajador mensual.

Responsable y Apoyo: La campaña será diseñada e implementada por la oficina de Planeación, con la aprobación del Gerente y el apoyo incondicional de las diferentes áreas.



Requerimientos: Cartelera internas, cartelera externas, camisetas, obsequios o incentivos.

3.13.4 Aniversario de la E.S.E.

Objetivo. Generar sentido de pertenencia por la institución a través de su hecho más histórico, como lo es la celebración de su conformación.

Procedimiento

1. Convocar a los trabajadores a reunión General.
2. Organizar la reunión de la siguiente manera:
 - Selección de un orador por área.
 - Cada área preparará un informe de su gestión, comunicando logros.
 - Entrega de material a la oficina de planeación y organización de éste con un responsable por el Gerente.
 - Aporte de fotografías para su ilustración.
 - Seleccionar a personal que cante o tenga habilidades artísticas de escenarios para evento.
 - Preparar a los oradores con libretos y presentaciones.
 - Hacer pruebas antes de la fecha.
 - Organizar el orden del día, que debe abrir con la bienvenida del Gerente.
 - Presentación de cada área.
 - Presentación de artistas de la misma empresa.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 25 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

- Video de la organización.
- Fotografía oficial de trabajadores en torno a un pastel o torta de aniversario.
- Ofrecer coctel, refrigerio o almuerzo para los asistentes.

Estrategia: La mejor manera de lograr un sentido de pertenencia por la institución es involucrando directamente a los colaboradores como actores principales del relato de la historia. Se ha comprobado que la credibilidad de la información y su aprendizaje es mayor cuando son los propios trabajadores quienes las manifiestan.

Se genera de esta manera afinidad, buen ambiente y alegría. Las directivas deben ser espectadores de este evento y no participantes. Los trabajadores ya los reconocen, ya los han escuchado.

Invitar a personajes estratégicos para la organización: presidente Junta Directiva y sus miembros, Secretario de Salud Departamental, Gobernador, Periodistas, Representantes de Gremios.

Responsable y Apoyo: El evento será organizado por la dependencia designada por la Gerencia, con la aprobación del Gerente y el apoyo de todas las áreas para un resultado efectivo.

Requerimientos: Salón, sonido, música, micrófonos, video beams, DVD, libretos, presentaciones, atril. Sillas, servicio de comedor.



Con base en lo anterior, el sistema de comunicaciones de la E.S.E. Departamental Solución Salud se debe desenvolver bajo un criterio protocolario, de manera que el relacionamiento tanto entre el personal interno, como el de la Empresa con su entorno o las otras entidades de su sector, conserve y promueva unas condiciones de sobriedad, respeto, organización y jerarquía, derivando en unas comunicaciones no sólo más acertadas, sino más efectivas.

Cabe mencionar que el fortalecimiento del concepto de paridad, y su articulación al sistema de comunicaciones facilita el relacionamiento entre los organismos gubernamentales y optimiza sus resultados tanto en términos de notificaciones, requerimientos y demás. Paridad entendida como la relación que existe entre aquellos funcionarios que ocupan la misma posición jerárquica en las organizaciones.

Entonces, es válido afirmar que una de las principales herramientas para conservar la reputación institucional, y fortalecer la credibilidad de los entes gubernamentales, es el uso de protocolos en las comunicaciones, y la consideración de las escalas valorativas del personal al momento de generarlas, tanto a nivel interno como a nivel externo.

4. REGISTRO DE CALIDAD.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
www.esemeta.gov.co
gerencia@esemeta.gov.co

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--|
|  | ESE DEPARTAMENTAL "SOLUCIÓN SALUD" | Versión 1 | Código MN-GQ-06 | Página 26 de 26 |  |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN | Fecha Vigencia: 2013/09/13 | | Documento Controlado | |

| Registro | Código | Identificación | Ubicación | Responsable De Almacenamiento | Tiempo De Retención | Destino Final |
|---|------------|----------------|-----------|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Formato entrega de comunicaciones a recepción | FR-ARCH-03 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Recibido de comunicaciones externas | FR-ARCH-05 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Entrega comunicaciones interna a las dependencias | FR-ARCH-06 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Entrega de comunicaciones enviadas | FR-ARCH-07 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Formato entrega de comunicaciones a dependencias | FR-ARCH-08 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Planilla documentos informativos recibidos | FR-ARCH-15 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Registro de correspondencia para entrega directa en las entidades | FR-ARCH-16 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |
| Hoja de transmisión por tele-fax | FR-ARCH-19 | | Recepción | Archivo | 2 Años | Dstrucción |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN No | DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO | APROBÓ | FECHA |
|------------|---|----------|------------|
| 1 | Se elabora la primera versión del manual. | Gerencia | 13/09/2013 |