

RESOLUCIÓN No. 109

(Septiembre 27 de 2022)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN”

El Gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que le confiere el Decreto 00436 del 12 de Diciembre de 2007 y,

CONSIDERANDO

Que la comunicación en las entidades del Estado, tiene carácter estratégico, se orienta a apoyar el logro de la misión institucional, asegurar la transparencia y la rendición de cuentas permanente, generando confianza entre la ciudadanía y los grupos interesados.

Que la función administrativa es un conjunto de actividades y funciones que cumplen las entidades estatales en aras de satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos de acuerdo con la Constitución y la ley.

Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

Que, mediante la comunicación, se busca vincular a la Entidad con su entorno, brindar al ciudadano espacios de formación e información sobre sus derechos y deberes para optimizar la prestación de los servicios de salud y la importancia de su participación directa para alcanzar los objetivos institucionales.

Que el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Que el Objetivo de Control de Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), establece que la entidad debe contar con procedimientos necesarios para la generación de información y comunicación veraz y oportuna con el fin de:

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmbsoorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

- a) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que, por mandato legal, le corresponde suministrar a la organización a los órganos de control.
- b) Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la organización, y que se cuente con los medios de comunicación para su adecuada difusión.
- c) Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.
- d) Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad; y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.
- e) Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

Que las entidades del Estado deben garantizar la circulación de la información institucional a todos sus grupos de interés, de manera completa, oportuna y coherente, garantizando canales de comunicación apropiados que promuevan la transparencia en la gestión y la integridad de todos sus colaboradores, articulando la información institucional en todos los procesos internos y externos que generen impacto en la atención hacia los usuarios y sus familias.

Que el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial deberán racionalizar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de ofrecer una oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que el Decreto 2693 de 2013 definió los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Que conforme lo anterior, se hace necesario definir la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

PRIMERO. - Adoptar la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente resolución, los cuales se encuentran anexos.

SEGUNDO. - La presente Resolución deroga la Resolución 355 de 2016 y demás disposiciones internas que le sean contrarias.

TERCERO. - La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición y será publicado en la página web de la entidad.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



PABLO CÁCERES SERRANO

Gerente

E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán



Revisó: **DANNY STEVE PEÑALOZA NIÑO**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

PRESENTACIÓN

El Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, tiene como propósito garantizar una comunicación transversal que responda a las necesidades de información de los grupos de interés mediante la implementación de estrategias que asegure la oportunidad, facilidad de acceso, confiabilidad y veracidad de la información con el fin de cumplir los propósitos misionales y transparencia de la Gestión Institucional orientada al fortalecimiento de la identidad empresarial..

De esta manera, las comunicaciones del Hospital deben ser un proceso continuo y transversal que mediante los diferentes canales de comunicación establecidos se desea promover el diálogo y a su vez la retroalimentación entre la E.S.E. y los usuarios o sus grupos de interés con el fin de generar transparencia en la gestión, como también fomentar la participación ciudadana en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución. Así mismo, que permita facilitar la operación de la Entidad, el desarrollo de sus funciones; como también apalancar el desarrollo de los planes, programas, gestión interna, prestación de trámites y servicios a los ciudadanos.

Es así como la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, ha venido fortaleciendo los procesos de comunicación en aras de cumplir con los objetivos institucionales, misión y visión de la Entidad.

Este plan establece las pautas y herramientas para el manejo de las comunicaciones que vincula a la E.S.E. con su entorno, involucrando a todos los procesos y colaboradores de la organización, el cual incluye qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Todo lo anterior fortalecerá la confianza de los diferentes actores en su relación con la E.S.E.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

MARCO NORMATIVO

Norma ISO 9001:2015

Respecto al ítem de Comunicación, manifiesta que las empresas tienen que establecer comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:

- Qué comunicar
- Cuándo comunicarlo
- A qué persona comunicárselo
- Cómo realizar la comunicación
- Quién es la persona encargada de realizar la comunicación

Así mismo, establecer los canales de comunicación con los que tenga claro qué, cuándo y con quién vamos a realizar la comunicación.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014: "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional": y la cual tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Específicamente el artículo 3 el cual hace referencia a otros principios de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, de los cuales traemos a colación los siguientes: Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad. Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión En la dimensión de información y comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se recomienda a las entidades, garantizar un adecuado flujo de información interna y externa; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las **capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.**

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicaciones desarrollada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán responde a la necesidad de la Entidad por realizar un correcto abordaje en los medios de comunicación en temas sobre divulgación de resultados, mejoras en la gestión como también información de interés general que se adecuen a las necesidades de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés.

La alta dirección reconoce la importancia de la comunicación como medio de interacción y acercamiento de la ciudadanía con la Entidad, a través de un proceso constante de comunicación directa con los usuarios internos y externos con el fin de establecer canales de información efectivos y oportunos que propicie espacios de participación.

Adicionalmente, es importante resaltar que la información debe recopilarse teniendo en cuenta todas las áreas y procesos internos de la E.S.E. en forma descendente, ascendente, horizontal y transversal cuyos resultados serán favorables en la toma de decisiones y por consiguiente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados por la Institución.

De esta manera, para que se lleve a cabo una comunicación efectiva es elemental que la información sea transmitida en un lenguaje claro, preciso y sencillo que coadyuve a todo tipo de receptor a su correcta interpretación y comprensión.

Todo lo anterior fortalecerá el mejoramiento continuo de la comunicación organizacional de la E.S.E.

Finalmente, esta política responde a las necesidades del momento y es objeto de actualización y posibles cambios en el futuro.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

DEFINICIONES

Para efectos de aplicación de la presente Política se establecen las siguientes definiciones:

- **Grupos de interés:** todos aquellos grupos que se ven afectados de forma directa o indirectamente por las actividades o decisiones de la E.S.E.
- **Redes sociales:** Son espacios virtuales personalizados que permiten intercambiar mensajes, fotografías, videos o enlaces a recursos.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Plan de Mejoramiento:** Es aquel aspecto que permite el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la entidad pública. Integra las acciones de mejoramiento que, a nivel de su misión, objetivos, procesos, etc., deben operar la entidad pública para fortalecer integralmente su desempeño institucional.
- **Procesos misionales:** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer la comunicación organizacional con los usuarios internos y externos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Objetivos Específicos

- Divulgar y suministrar a los grupos de interés información actual, veraz y oportuna.
- Transmitir información sobre programas, proyectos, obras, resultados de la gestión y temas de interés general.
- Unificar información de los diferentes procesos y colaboradores de la Entidad con el fin de mejorar el clima organizacional.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

1. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se centra en el Talento Humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, es decir, toda información generada en el interior de la Entidad. En el cual durante el proceso comunicacional se integran desde la alta dirección con todas las áreas de la Institución.

La información originada en las diferentes áreas de la Entidad, permite visualizar de manera clara el enfoque y el actuar de cada uno de los colaboradores; por consiguiente, se lograrán los resultados esperados en el direccionamiento estratégico y Plan de Desarrollo institucional.

Todo lo anterior, es importante en el sentido que los funcionarios adquieren un conocimiento más preciso y exacto de la Entidad, lo que conlleva a mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional, generando en cada uno de ellos sentido de pertenencia.

Facilitará el acercamiento entre directivos y colaboradores como también permitirá la retroalimentación de la información, a través de la participación de cada uno de los funcionarios en el proceso de comunicación institucional. De esta manera, la E.S.E. consolidará su imagen corporativa en torno al compromiso de cada de sus gestores y ejecutores de las acciones propias del Hospital.

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

Comunicación descendente: es la información que fluye desde la parte directiva y jefes hacia los colaboradores con el fin de transmitir objetivos, actividades o funciones.

- Comunicación ascendente: es la información que se genera desde los rangos inferiores hacia los rangos superiores, es decir, desde los colaboradores hacia los directivos.
- Comunicación horizontal: es la comunicación que se da en los equipos de trabajo, entre las distintas áreas de la E.S.E. que comparten funciones, es decir, la comunicación fluye entre iguales.
- Comunicación transversal: es el intercambio de información entre los colaboradores y procesos de las distintas áreas.

Canales de Comunicación interna

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán dispone de los siguientes medios institucionales de información:

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

- Reuniones y Comités
- Intranet
- Cartelera institucional
- Sistema de Gestión Documental
- Sonido interno

1.2 Reuniones y Comités:

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán desarrolla reuniones para el fortalecimiento de la comunicación y el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico institucional.

Comités institucionales: Se realizan comités institucionales los cuales toman decisiones y hacen seguimiento a los planes de mejoramiento y son la herramienta fundamental para direccionar la institución hacia el mejoramiento continuo.

1.3 Intranet:

Mediante el uso de la Intranet, red informática, se publica información actualizada sobre temas como: plataforma estratégica de la E.S.E.; noticias sobre eventos, campañas o actividades; guías de interés para el usuario; documentación por procesos; informes; entre otros.

Todos los colaboradores tienen acceso a la intranet como medio de consulta de información institucional. Otro factor importante, es que el diseño de la plataforma permite organizar la información y mantenerla centralizada lo cual facilita a los funcionarios el acceso a la misma de manera oportuna, por tanto, mejora el proceso de toma de decisiones.

La consistencia, es otra característica elemental, puesto que la información publicada es la misma a lo largo y ancho del Hospital. Finalmente, al proveer información instantánea y segura en formato electrónico, se elimina el tiempo y costo asociado a la publicación, duplicación y distribución de la documentación en papel.

Procedimiento

- 1) Capacitación en la adecuada utilización del programa.
- 2) Identificar y clasificar la información a publicar en la intranet
- 3) Visto Bueno por parte de la oficina de calidad de la información a publicar
- 4) Publicación de información en formato PDF con el fin de controlar cambios en la información.

Responsable y Apoyo: El responsable de la administración de la información es el proceso de Calidad; Departamento de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DATIC).

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

1.4 Cartelera Institucional:

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán dentro de sus canales de comunicación interna cuenta con las Carteleras Institucionales, este medio permite informar sobre temas de interés tanto a públicos internos como externos. Por tal razón, se requiere y exige que su contenido esté ordenado para una lectura rápida y actualizada.

✓ ¿Qué información debemos publicar? La información que se publique en las carteleras debe ser de carácter informativo y relacionado con la Institución, tales como:

- ❖ Información institucional
- ❖ Comunicados
- ❖ Campañas Institucionales
- ❖ Convocatorias
- ❖ Eventos, actividades y capacitaciones.
- ❖ Circulares
- ❖ Cumpleaños
- ❖ Notas de interés general
- ❖ Afiches o información de otras instituciones con autorización previa del subproceso de Comunicaciones.

¿Qué información no debemos publicar?

Se prohíbe la publicación de información que promueva la venta de servicios de entidades que sean competencia para el Hospital.

- ❖ Se prohíbe la publicación de información no institucional, sin previa autorización por el subproceso de Comunicaciones. El material de las carteleras debe ser suministrado y administrado por el responsable de cada área.

Toda información que requiera ser publicada por personas externas de la E.S.E., deberá ser entregada al subproceso de Comunicaciones.

Normas de uso:

La información que se desea publicar no debe tapan la señalización de la cartelera.

La información, afiches, entre otras piezas, no podrán quedar por fuera del marco de la cartelera institucional.

El material a publicar debe adherirse con chinchas en las cuatro puntas, se recomienda que sea el mismo color con el fin de crear uniformidad.

El material a publicar en las carteleras debe estar organizado y se debe dejar espacios vacíos entre aviso y aviso con el fin de facilitar una lectura rápida.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

Se recomienda que la información a publicar sea en hoja tamaño carta para crear mayor armonía.

Los comunicados deben ser publicados en los formatos de oficios establecidos por el subproceso de Gestión Documental.

Toda invitación a reuniones o actividades debe registrar de manera clara y visible: fecha, hora y lugar.

Las carteleras deberán ser actualizadas cada 10 días. Las carteleras como herramienta de difusión de información y cuya ubicación se encuentra en lugares estratégicos de la Entidad, se prohíbe la publicación de información en puertas, ventanas o paredes.

1.5 Sistema de Gestión Documental:

Mediante el Sistema de Gestión Documental, la E.S.E. administra el flujo de todo tipo de documentos que se genera en las áreas del interior del Hospital, como también se encuentra establecido en la misma plataforma un sistema de alarma para las comunicaciones oficiales. Está conformado por seis módulos:

1) Comités: en él se desprenden tres pestañas, las cuales son: comité, actas y tareas.

- En la pestaña de Comité, tienen acceso los colaboradores que son integrantes de los comités institucionales.

Es función del responsable de cada comité, mediante este medio, citar al comité Institucional. En él se despliegan datos básicos, como es el nombre de los integrantes; frecuencia el que se programa; fecha, hora y lugar en el que se va a realizar; entre otros.

- Actas: el secretario de cada comité redacta el Acta de la reunión, en la cual los integrantes como invitados tienen acceso para su lectura y validación.

- Tareas: los integrantes como invitados del comité determinado, tienen acceso para visualizar las tareas o compromisos acordados.

2) Mensajería: o correo interno, permite el envío de información institucional entre los colaboradores de la E.S.E. La administración de las cuentas de correo será realizada por la oficina DATIC y serán creados para aquellos colaboradores que desempeñen funciones de coordinación de una oficina o los que requieran recibir o generar información. Los funcionarios de la cuenta de correo son los responsables de la información enviada, por tanto, no está permitido el uso de la cuenta para información publicitaria de carácter comercial diferente a la institucional ni para datos personales no relacionados con la actividad laboral.

3) Ventanilla Única: Mediante la Unidad de Archivo y Correspondencia — Ventanilla Única, reglamentada por la Resolución N°096 del 25 de marzo de 2014, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán gestiona de manera centralizada y normalizada el registro de las

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

comunicaciones oficiales recibidas y producidas; su radicación y distribución al interior de la Institución.

4) Talento Humano: Está conformado por tres pestañas: Capacitación, empleados, incapacidad y permisos. En este módulo se podrá consultar la hoja de vida de todos los colaboradores de la E.S.E., adicionalmente, programar las diferentes capacitaciones de bienestar como también documentar el registro de las incapacidades laborales. Su administración estará a cargo del profesional universitario de Talento Humano.

5) Gestión Documental: está conformado por Tablas de Retención Documental, Documentos, Contratación, Contratos EPS y Solicitud de Documentos. En este módulo se ingresa la información correspondiente a tipos documentales, producidos o recibidos de acuerdo a los campos anteriormente mencionados. Los procesos que tienen acceso al módulo de Gestión Documental son los siguientes: Subdirección Científica, Subdirección Administrativa, Oficina Jurídica, Oficina de Contabilidad y Oficina Financiera.

6) Calidad:

está conformado por tres pestañas: Eventos Adversos, Incidentes y PQR.

1.6 Spark:

El Spark es una forma de comunicación utilizada en la E.S.E., que permite la comunicación simultánea entre los diferentes funcionarios que tienen acceso a dicha herramienta. El intercambio de información o diálogo sobre temas institucionales como manejo de procesos internos se desarrolla en tiempo real. Actualmente tienen acceso al Spark, las siguientes áreas de la Entidad:

Facturación Radicación

Autorizaciones

Departamento de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación (DATIC).

Cartera

Estadística

Médicos de urgencia

Referencia y contra referencia

Admisiones

1.7 Sonido Interno:

Este medio de comunicación tiene alcance a todas las áreas de la Institución. Mediante este mecanismo se transmite información de interés general, tales como:

- Campañas
- Códigos de alarma establecidos en el Plan de Emergencia
- Llamado al personal asistencial en el momento de presentarse una emergencia.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

2. COMUNICACIÓN EXTERNA

La información externa de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por los grupos de valor y que permiten que la entidad esté en contacto directo con ellos (ciudadanos, proveedores, contratistas, organismos de control, fuentes de financiación y otros organismos) o en contacto indirecto pero que afecta tanto su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

Así mismo, tiene como objetivo garantizar la interacción entre la Entidad y los diferentes grupos de interés, mediante la difusión de información en temas relacionados con su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente lo que conlleva a proyectar una imagen favorable.

La oficina de Comunicaciones es la encargada de dirigir las relaciones de la E.S.E. con los medios de comunicación. Adicionalmente, toda información institucional que requiere ser divulgada en los medios de comunicación debe ser autorizada por la Alta Dirección, Subdirección Científica o Subdirección Administrativa de la Entidad.

2.1 Canales de Comunicaciones Externa:

Para el manejo de la Comunicación Externa, la E.S.E. cuenta con los siguientes espacios:

- Página web
- Fan Page
- Instagram
- Twitter
- Canal de You Tube
- Programa Institucional de Televisión
- Programa Institucional de Radio
- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- Líneas de Atención a la Ciudadanía
- Ruedas de Prensa
- Sistema de Información y Atención al Usuario
- Encuestas de Satisfacción
- Buzones de Sugerencias
- Redes Sociales
- Reunión de usuarios
- Chat en línea

2.2 Página web: www.hospitalmanuelabeltran.gov.co:

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

A través de la página web, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán busca garantizar el acceso de todos los grupos de interés a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, portafolio de servicios, proceso de solicitud de citas especializadas, acceso al chat en línea, informes, encuestas de satisfacción, noticias, mensajes de felicitaciones por parte de los usuarios, noticias, entre otros.

Toda la información publicada en la página web está organizada de forma que sea de fácil ubicación y uso; con el fin de crear acceso a mayores datos institucionales como espacios de participación con los grupos de interés lo que conlleva a un mejor control social.

Tomando como referencia la Estrategia Gobierno en línea, como información mínima a publicar en la página web de la E.S.E será la siguiente:

- ❖ Plataforma estratégica
- ❖ Directorio de las áreas
- ❖ Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- ❖ Correo electrónico de contacto con las áreas
- ❖ Correo electrónico para recibir notificaciones electrónicas
- ❖ Horarios y días de atención al público
- ❖ Localización Física
- ❖ Políticas de Seguridad de la información y datos personales
- ❖ Preguntas y respuestas frecuentes
- ❖ Glosario
- ❖ Noticias
- ❖ Calendario de actividades
- ❖ Resoluciones, circulares y otros actos administrativos de carácter general.
- ❖ Políticas, lineamientos, manuales.
- ❖ Estados financieros
- ❖ Políticas, planes o líneas estratégicas.
- ❖ Entes de control que vigilan la Entidad.
- ❖ Informes de Gestión
- ❖ Metas e indicadores de gestión.
- ❖ Planes de mejoramiento.
- ❖ Otros planes.
- ❖ Reporte de Control Interno.
- ❖ Plan de compras
- ❖ Publicación de los procesos contractuales
- ❖ Listado de trámites y servicios
- ❖ Informe de peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Manual de funciones

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

- ❖ Perfiles de los servidores públicos principales
- ❖ Asignaciones salariales
- ❖ Cambio de banner cada vez que se requiera con información de interés
- ❖ Enlace del programa institucional del Canal de You Tube a la Pagina Web
- ❖ Enlace de publicaciones con informe de interés de las redes sociales de la institución a la página web.

La información que se publique en la página web será responsabilidad de cada área de la cual provenga la información, como también su actualización. Lo anterior es de gran importancia, ya que la E.S.E. se encuentra en proceso de mejoramiento de la calidad, por tal razón debe ser un material vigente y de consulta para los usuarios en general.

2.3 Programa Institucional de Televisión — Salud HMB:

Mediante el programa institucional Salud HMB, la E.S.E. informa a la comunidad sobre proyectos, procesos, planes, servicios, notas de salud y temas de interés general. El programa está compuesto por tres secciones: Institucional, informativa y de salud.

2.4 Fan Page Institucional:

Medio de comunicación masivo. En ellos se publican información sobre nuevos servicios, actividades, noticias, entre otros temas de interés general. La administración de las redes sociales estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

2.5 Instagram:

En esta red social se publicará contenido de fotos, imágenes y flyers publicitarios, videos cortos y estados, los cuales reflejaran información de interés de la E.S.E como actividades realizadas, oferta de servicios, líneas telefónicas, horarios de agendamiento de citas médicas entre otras.

2.6 Twitter:

Las publicaciones en Twitter son mensajes publicados en esta red social el cual puede contener textos cortos, fotos, GIF o vídeos de la institución con información de interés permitiendo que nuestros usuarios que no cuenten con más redes sociales se puedan mantener informado a través de este sitio web.

2.7 Canal de You Tube:

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán utiliza este sitio web para subir contenido audiovisual creado desde el programa de Salud con HMB o contenido creado desde la oficina de comunicaciones con el fin de informar a la comunidad sobre las jornadas de salud

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

que se realizan dentro y fuera de la institución, promoción de servicios, programas de salud, entre otros.

2.8. Programa institucional de radio:

La E.S.E. cuenta con un espacio de radio, mediante el cual se transmite información de interés general sobre la entidad.

2.9 Rendición de Cuentas a la Ciudadanía:

En el documento Conpes 3654 se indica que en su "acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. (Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas, 2014).

Adicionalmente, en el mismo documento hace referencia a lo siguiente:

"la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público." (Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas, 2014).

De esta manera, el objetivo de la Rendición de cuentas para la E.S.E. es informar a la comunidad acerca de la gestión del gerente de la vigencia inmediatamente anterior, poniendo al servicio de la población de las provincias Comunera, Guanentina y Veleña, los programas y servicios de salud de mediana y alta complejidad.

Adicionalmente, es un espacio para:

- ❖ Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano. Este objetivo precisa los fundamentos constitucionales ya que en una democracia participativa el derecho a acceder a la información constituye un instrumento indispensable, de lo cual depende la efectividad del principio de la responsabilidad política.
- ❖ Informar a la comunidad y grupos de interés el diagnóstico general de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
- ❖ Informar las propuestas de gestión para el periodo Gerencia! Actual.
- ❖ Generar un espacio de consulta de la ciudadanía y grupos de interés en temas específicos relacionados con la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán y los servicios de salud que se prestan a la comunidad.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmbsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

❖ Informar sobre la gestión adelantada en la prestación del servicio de, salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos.

Actividades a tener en cuenta para la realización de la Rendición de Cuentas

- Solicitar a los líderes de procesos la información requerida para la elaboración del informe.
- Realizar con 30 días de antelación la convocatoria en el cual se adjuntará: el informe de la gestión gerencial del período inmediatamente anterior; formato de preguntas; forma de inscripción y participación.
- Realizar rueda de prensa sobre la invitación de la Rendición de Cuentas.
- Divulgar en redes sociales y en los medios establecidos en la Institución la convocatoria como el desarrollo de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Consolidar el registro de asistencia en el formato institucional.
- Recepcionar las preguntas realizadas por la ciudadanía en los diferentes medios destinados para ello y posteriormente buscar la respuesta en el área que maneja la información.
- Se entregará a cada participante un formato de encuesta sobre el desarrollo de la Rendición de Cuentas y de esta manera se creará el plan de mejoramiento para el año siguiente.
- Al terminar la audiencia, publicar, durante un mes, el formato de evaluación de la audiencia y remitir los resultados a la Dirección de Control Interno.
- Hacer el cubrimiento periodístico de la audiencia y el registro de fotos y video.
- Consolidar los documentos que evidencian la realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- Publicación del Informe Final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Todos los colaboradores de la E.S.E. atenderán la solicitud para responder las preguntas presentadas por la ciudadanía y posteriormente ser resueltas en la Rendición de Cuentas.

2.10 Sistema de Información y Atención al Usuario - Líneas de atención a la ciudadanía:

La E.S.E. cuenta con una oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, área encargada de la orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos; atención al ciudadano; recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Línea telefónica: 7274000 ext. 258/213

Línea gratuita: 018000 954647

Los horarios de atención: días hábiles de lunes a viernes de 06:30 am a 12:00 m. y de 01:00 a 04:30 p.m.

2.11 Encuestas de Satisfacción:

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

Mensualmente un grupo interdisciplinario de la E.S.E. realiza encuestas de Satisfacción al usuario por los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución con el fin de conocer la percepción en los servicios prestados. Mediante los resultados arrojados y comentarios consignados se crean planes de mejoramiento.

2.12 Ruedas de prensa:

La rueda de prensa será convocada por la Oficina de Mercadeo. Se realizará mensualmente con el fin de dar a conocer masivamente a la ciudadanía sobre temas de interés general y avances de la gestión gerencial de la E.S.E. Los funcionarios autorizados para dar información institucional en los medios de comunicación son: el Gerente, Subdirector Administrativo y Subdirector Científico.

2.13 Buzones de sugerencias:

Otro canal de comunicación existente en la E.S.E. son los buzones de sugerencias, esta herramienta se convierte un medio de participación e interacción entre la ciudadanía y la Institución. Mediante los buzones se conoce la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos. Con los comentarios recibidos se realizan planes de mejoramiento lo que resulta importante para el posicionamiento de la imagen institucional.

2.14 Reunión de Usuarios:

Es una canal de comunicación que permite a la E.S.E. conocer las inquietudes o sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad de los servicios prestados por la Institución y de esta manera ser transmitidos a la alta dirección como a los subdirectores.

Con la información recopilada se generan planes de mejoramiento.

Igualmente, la reunión de usuarios es un medio importante para la E.S.E. en el sentido que permite socializar a la comunidad sobre el portafolio de servicios; derechos y deberes de los usuarios; mecanismos de participación ciudadana; proyectos o noticias.

La responsabilidad de convocatoria estará a cargo del Sistema de Información y Atención al Ciudadano con apoyo de la oficina de Comunicaciones.

2.15 Folletos:

Transmitir al público en general información de carácter educativo sobre formas de prevención de enfermedades como medidas de seguridad que deben tener los usuarios al visitar el Hospital, entre otros temas de interés. El responsable del contenido será el coordinador de área del cual envía la información. Posteriormente, será enviada a la oficina de Comunicaciones para su revisión en cuanto a redacción y diagramación; finalmente, la oficina Asesora de Calidad asignará el código y autorizará su difusión.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmbsochorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

2.16 Chat en línea:

El chat en línea es un servicio de mensajería que permite a los usuarios comunicarse directamente con el funcionario del Sistema de Información y Atención al Usuario de la E.S.E.

Mediante este medio se resuelven preguntas frecuentes sobre trámites y procesos de la Entidad.

2.17 Televisor sala de espera Consulta Especializada:

Medio de comunicación ubicado en la sala de espera del Servicio de Consulta externa especializada de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en el cual se transmite los programas institucionales, políticas e información de interés general.

2.18. Información importante:

Los contenidos de la información publicada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en los diferentes medios de comunicación, deben ser, vigentes, verificables y completos.

- ❖ Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo.
- ❖ No se deben usar tecnicismos.
- ❖ Se deben explicar las abreviaturas y siglas usadas.
- ❖ Las actividades que requieren cubrimiento por parte de los medios de comunicación, deben ser informadas a la oficina de Mercadeo con ocho días de anterioridad.

CLÁUSULA DE USO DE DERECHO DE IMAGEN.

PRIMERA.-AUTORIZACIÓN Y OBJETO: Mediante el presente documento autorizo a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para que haga el uso y tratamiento de mis derechos de imagen sobre fotografías; procedimientos análogos a la fotografía; producciones Audiovisuales (Videos); así como de los Derechos de Autor; los Derechos Conexos y en general todos aquellos derechos de propiedad intelectual que tengan que ver con el derecho de imagen, de conformidad con los principios rectores para el tratamiento de datos personales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

SEGUNDA. - ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN: La presente autorización de uso se otorga para ser utilizada en formato o soporte material en ediciones impresas, medio electrónico, redes (Intranet e Internet), mensajes de datos o similares y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer en el futuro. La publicación podrá efectuarse de manera directa o a través de un tercero que se designe para tal fin.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

TERCERA. - TERRITORIO Y EXCLUSIVIDAD: Los derechos aquí autorizados se dan sin limitación geográfica o territorial alguna. De igual forma la autorización de uso aquí establecida no implicará exclusividad, por lo que me reservo el derecho de otorgar autorizaciones de uso similares en los mismos términos en favor de terceros.

CUARTA. – USO: Las imágenes solamente pueden ser utilizadas en documentos, procedimientos y comunicaciones propias del funcionamiento de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para propósitos de educación, información, imagen institucional y publicidad.

QUINTA. – ADMINISTRACIÓN: La toma, utilización y custodia de las imágenes será responsabilidad de la oficina de comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

SEXTA. - GRATUIDAD: Reconozco que esta autorización que estoy impartiendo a favor de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se realiza en forma gratuita y por tanto manifiesto que no se me adeuda suma alguna por concepto de este documento. En consecuencia, me comprometo a no reclamar valor alguno, por concepto de la utilización que hiciera la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán o cualquier otra persona, natural o jurídica, o que haya sido autorizada por la entidad para la utilización de Las Imágenes.

SEPTIMA. - DERECHOS MORALES: (Créditos y mención): la autorización de los derechos antes mencionados no implica la cesión de los derechos morales sobre los mismos por cuanto de conformidad con lo establecido en el artículo 6 Bis del Convenio de Berna para la protección de las obras literarias, artísticas y científicas; artículo 30 de la Ley 23 de 1982, artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales). Estos derechos son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. Por lo tanto, los mencionados derechos seguirán radicados en cabeza mía.

OCTAVO. - DESISTIMIENTO: En cualquier momento puedo desistir de la presente autorización, para lo cual, me comprometo comunicar el debido desistimiento de la autorización de uso de derechos de imagen, a la oficina de comunicaciones al correo electrónico hmbmercadeo@gmail.com, la cual regirá a partir del momento de su recepción.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

PARTES INTERESADAS

- ✓ Cliente (Empresas Responsables de Pago)
- ✓ Cliente (Usuario y su familia)
- ✓ Trabajadores de Planta
- ✓ Contratistas (Prestación de Servicios)
- ✓ Contratistas (Contratos Sindicales)
- ✓ Contratistas (Suministros)
- ✓ Entidades Educativas
- ✓ Entidades de Vigilancia y Control
- ✓ Junta Directiva
- ✓ Ministerio de Salud y la Protección Social. Ministerio de Trabajo.
- ✓ Comunidad en General
- ✓ Competencia
- ✓ Otras instituciones prestadoras de Servicios de Salud.
- ✓ Medios de Comunicación.
- ✓ Organismo de Emergencias y Desastres.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia

BIBLIOGRAFÍA

1. Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas. (14 de julio de 2014). *Manual Único de Rendición de Cuentas*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2338.pdf/cce8edb2-aeae-4a32-a591-199e81359654>
2. Estrategia Gobierno en Línea
3. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014.

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

NIT. 900190045-1

Carrera 16 N°9-53 Conmutador (7) 7274000

Código Postal N° 683551

hospitalhmsocorro@gmail.com

hospitalhmbgerencia@gmail.com

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro-Santander-Colombia