



**RESOLUCIÓN No. 399 DEL 2017**

**(28 de Septiembre de 2017)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE  
COMUNICACIONES DE SALUD SOGAMOSO E.S.E.**

La Gerente de **SALUD SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO**

Que la ley No. 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

Que el Artículo 1°. El objeto de la presente ley es 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.

Que el Manual Técnico del Modelo estándar de control interno MECI 1000:2014, orienta a que debe establecer una política de comunicaciones que contribuya al desarrollo de la información de la Entidad.

Que la entidad debe satisfacer la calidad y seguridad de su información, optimizando el uso de los recursos disponibles, incluyendo aplicaciones, información e infraestructura.

Que el Decreto 2693 de 2013 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia y define los lineamientos, plazos y las comunicaciones con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios con el apoyo de los colaboradores de la Entidad.

Que la resolución 123 de 2012 en el artículo 2°. Estándares de Acreditación. Para efecto que el ente acreditador evalúe el nivel de calidad en la atención alcanzada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Que en mérito de lo expuesto,



## **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese la política de comunicaciones en Salud Sogamoso E.S.E. en el siguiente contenido:

### **POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

Salud Sogamoso E.S.E., busca responder de manera oportuna y eficiente a los intereses y necesidades de la comunidad por medio de la información transmitida por la entidad, garantizando el adecuado uso de la imagen corporativa que se ajusta a los lineamientos establecidos en el plan de comunicaciones.

**ARTICULO SEGUNDO:** Para efectos de la resolución se denominan las siguientes definiciones para adoptar la política de comunicaciones:

- **3.1 PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIONES**

El plan de medios se define como el proyecto de distribución de mensajes publicitarios en los medios de comunicación para un tiempo determinado. Su estructura consta de unos hechos previos que lo originan y condicionan o antecedentes; metas que se quieren conquistar u objetivos; caminos entre los cuales se ha optado para alcanzar esas metas o estrategia; de pasos concretos que se tienen que dar, con sus fechas y costos o tácticas y presupuesto; y finalmente, la explicación de por qué se eligió un proceso u otro o racional, y la verificación de su cumplimiento y resultados: los chequeos.

- **3.2 COMUNICACIÓN INTERNA**

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son por sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

- **3.3 COMUNICACIÓN EXTERNA**

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales.



- **3.4 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales.

- **3.5 COMPONENTES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Tendrá como base los componentes de comunicación pública del Modelo Estándar de Control Interno MECI que se divide en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

- **3.6 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Este Elemento debe convocar a los servidores en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento del Clima Laboral.

Teniendo en cuenta los Elementos de Control diseñados e implementados, dentro del Modelo Estándar de Control Interno, la entidad debe revisar el proceso de comunicación, buscando articular acciones y esfuerzos de los servidores de la entidad con los propósitos misionales. La implementación de este Elemento facilita la coherencia interna entre los procesos y/o las dependencias.

De acuerdo con los resultados, la entidad diseñará un plan de comunicación con el fin de operacionalizar el elemento de Comunicación Organizacional en términos de medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

En una entidad eficaz la comunicación circula 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.



### • 3.7 COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Elemento de Control, que 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 Comunicación Informativa debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información. La planeación de la Comunicación Informativa debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura organizacional con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad.

En este sentido, se hace necesario construir el concepto de la comunicación en la entidad 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.

La Comunicación Informativa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades y que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

La publicidad de la información y la interlocución con la ciudadanía y las partes interesadas es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y de Democratización de la Administración Pública, tal como lo establece el capítulo VIII de la Ley 489 de 1998, ya que la información es la base de la participación. Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional podrá utilizar otras herramientas de participación ciudadana para involucrarse en la gestión (Ver política de Democratización de la Administración Pública, Art. 7 del Decreto 3622 de 2005).

**ARTICULO TERCERO:** La presente política debe ser conocida por todo el personal que labora en Salud Sogamoso E.S.E., mediante la socialización e implementación en la página web e intranet.

**ARTÍCULO CUARTO:** Lineamientos estratégicos de la política comunicaciones:

- El proceso de comunicaciones estará al servicio de todos los funcionarios de Salud Sogamoso E.S.E., como una estrategia que contribuya al desarrollo de la cultura empresarial, encaminada a la



mejora de las relaciones laborales, el clima organizacional, y el trabajo en equipo.

- Hacer uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información establecidas por Salud Sogamoso E.S.E.
- Establecer con los líderes de las diferentes áreas de la entidad, mensajes informativos alineados con los objetivos estratégicos, que se hacen extensivos a la comunidad en general.
- Adoptar y promover el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, buscando la generación interactiva entre la empresa y los usuarios.
- Asegurar el desarrollo del plan de comunicaciones y de los sistemas de gestión, a través de procesos, procedimientos, protocolos y demás herramientas que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus generalidades.
- La comunicación informativa será entendida como una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la imagen corporativa de la Entidad.
- La relación de Salud Sogamoso E.S.E., con los medios de comunicación es de carácter institucional y está basada en los principios de autenticidad, autonomía y publicidad, por lo cual la entidad respeta en todas sus actuaciones. Ningún funcionario está autorizado para dar declaraciones sin previa autorización de gerencia.
- La interacción informativa de Salud Sogamoso E.S.E., con otras entidades públicas y privadas, estará enmarcada en los principios de respeto, cooperación, confianza e independencia, a través de prácticas comunicativas centradas en el trabajo y la construcción de un sentido colectivo.
- La rendición de cuentas a los grupos de interés y a la comunidad en general, se manejará como un derecho inviolable y la difusión tendrá un carácter estratégico, orientado al fortalecimiento de la imagen institucional.
- La oficina de sistemas de la información y tecnología será el área encargada de apoyar el desarrollo continuo de los contenidos comunicativos en la página web de la entidad, y la oficina de comunicaciones será la responsable de administrar y monitorear el



cumplimiento de los planes de comunicación informativo y organizacional.

#### **ARTÍCULO QUINTO: ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE COMUNICACIONES:**

- Posicionar la imagen corporativa de Salud Sogamoso E.S.E.
- Generar y emitir contenidos de información de manera oportuna y eficiente.
- Proponer y promover campañas institucionales que apoyen cambios de comportamiento del ciudadano en cuanto al sector salud.
- Publicar en las redes sociales, mensajes, fotografías, videos y campañas de los programas y proyectos de la entidad, dirigidos a los medios masivos de comunicación local y departamental para lograr mayor difusión.
- Generar material “Point Of Purchase” o P.O.P para ser ubicados en las sedes del área rural y urbana de la ciudad, entre ellos: impresos, digitales, audiovisuales, alternativos.
- Ampliar la difusión de nuestros comunicados informativos a través de nuevos convenios, con medios de comunicación locales, emisoras institucionales para garantizar mayor cobertura y acceso público a la información institucional.
- Promover, fomentar entre funcionarios, usuarios y el público en general, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre ellos: la página Institucional, el Facebook, Twitter y Youtube.
- Actualizar las carteleras de la Institución de forma permanente de acuerdo con el flujo de información que se soliciten publicar.
- Crear nuevos escenarios para las carteleras, publicar la información Institucional en espacios observables, ubicados en zonas de alto tráfico.
- Los funcionarios deberán ser garantes del cuidado y promoción de la imagen, reputación y prestigio de la Entidad.
- Promover en la Entidad el buen trato al usuario y servicio al cliente.
- Implementar el manual de identidad e imagen corporativa en cada uno de nuestros programas y proyectos.



**ARTÍCULO SEXTO:** La evaluación de la política de comunicaciones se realizará semestral por el líder de la oficina de comunicaciones, a partir de los siguientes indicadores:

- Oportunidad en la divulgación de boletines de prensa y textos informativos publicados.
- Cumplimiento ejecución Plan de Medios.

**ARTICULO SEPTIMO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### **PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Sogamoso a los veintiocho (28) días del mes de septiembre de dos mil diecisiete (2017).

**DIANA CATALINA DELGADO JIMÉNEZ**

Gerente  
Salud Sogamoso ESE

**PROYECTO: Camilo Andrés Carrillo González**  
Líder de Comunicaciones  
Salud Sogamoso E.S.E

**REVISOR: NUBIA YANETH GUEVARA PINTO**  
Coordinación Calidad  
Salud Sogamoso E.S.E