

RED DE SALUD SURORIENTE

PLAN DE COMUNICACIONES 2008-2009

Adoptado por resolución 050 de 2008

INDICE

- 1 OBJETIVO GENERAL
- 2 OBJETIVO ESPECIFICO
- 3 BENEFICIOS Y RESULTADOS
- 4 PRODUCTO INFORMACIÓN PRIMARIA
- 5 PRODUCTO INFORMACIÓN SECUNDARIAIA
- 6 INSOMOS Y MEDIOS REQUERIDOS PARA LA COMUNICACIÓN PÚBLICA
 - 6.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
 - 6.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA
- 7- ACTIVIDADES
 - 7.1 BOLETIN INTERNO
 - 7.2 POTAFOLIO DE SERVICIOS
 - 7.3 PLAN DE CARTELERAS
 - 7.4 PAGINA WEB
 - 7.5 INTRANET
 - 7.6 PAUTAS PUBLICITARIAS

1. OBJETIVO GENERAL

Estructurar e implementar un plan de comunicaciones, que permita y facilite el manejo de la información que se recibe y se procesa (información primaria) como aquella que se produce al interior de la entidad (información secundaria) entre los funcionarios y los grupos de interés que hacen parte de la ESE.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Hacer que el flujo de información sea ágil, oportuno y veraz entre la ESE y los ciudadanos y partes interesadas (rendición de cuentas)
- Adoptar una política de comunicación interna en los diferentes procesos de la entidad, que facilite el manejo de la información, y cuya transparencia contribuya a generar un clima de confianza en la entidad (insumos de gestión).
- Mejorar la imagen institucional de la ESE, mejorando los flujos de información y comunicación que se refleje en el fortalecimiento de las formas de relacionamiento entidad – comunidad.
- Identificar, implementar y fortalecer medios y canales de información y/o comunicación que permita fluir la información en la ESE, y entre esta y los grupos de interés en doble vía (feed back).
- Revisar el programa de inducción para mejorarlo y armar el plan de reinducción para actualizar los conocimientos del personal

3. BENEFICIOS - RESULTADOS

- Las áreas de gestión cuentan con medios y canales de información entre sus procesos, y entre estos y la comunidad.
- La información y comunicación que se maneja en la ESE es fidedigna y oportuna.
- La comunicación a contribuido a propiciar un clima de trabajo mas favorable , lo que repercute en la productividad del equipo y de la calidad de su trabajo

INSUMOS QUE SE TENDRAN EN CUENTA

Información primaria: Es el primer insumo con que se cuenta para producir comunicación, y lo constituye la información externa que se recibe se procesa o se utiliza en la entidad para operar

Información secundaria: Es el insumo que resulta de la información que se produce en la entidad o de la información recibida para su análisis, una vez se ha procesado al interior de la entidad

Sistemas de información: Es el conjunto de recurso humano y tecnológico que permite generar información , puede definirse también para efectos prácticos como el conjunto de herramientas con las que cuenta la entidad para hacer comunicación con la información disponible

4. PRODUCTOS – INFORMACIÓN PRIMARIA

- Implementar mecanismos para recibir y gestionar requerimientos (sugerencias, recomendaciones, quejas) ciudadanos.
- Contar con registros sistematizados de la gestión a los requerimientos que presenten las veedurías u otros grupos de control social

- Atender las peticiones, quejas o reclamos mediante los medios tecnológicos o electrónicos que se disponen (ley 962 de 2005)
- La información suministrada por las fuentes externas (comunidad , proveedores, organismos de control o de regulación, organismos de cooperación, otras entidades u organismos públicos o privados) se utiliza como insumo para el desarrollo de los procesos
- Adelantar acciones de consulta con los distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio
- Contar con procedimientos de consulta publica abiertos , sistemáticos y ofrecer igualdad de acceso para los interesados o afectados
- Contar con mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los empleados de la ESE
- Aplicar las tablas de retención documental
- Tener identificada la información referente a sus recursos físicos y tecnológicos
- Identificar la información referente a su recurso humano
- La información suministrada por las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos
- Formular acciones correctivas o preventivas con base a la información reportada por los servidores
- Organizar el manejo de correspondencia
- Contar con mecanismos que permitan verificar la calidad y veracidad de la información que se reporta a los diferentes sistemas gubernamentales y grupos de interés
- Procesar la información , oportunamente para facilitar el control social por parte de los grupos de control social o veedurías ciudadanas

5. PRODUCTOS – INFORMACIÓN SECUNDARIA

- Tener establecidos los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores
- Tener establecidos los canales de comunicación entre los responsables de los procesos de la entidad

- Realizar seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación definidos
- Fortalecer los canales de comunicación a partir de la retroalimentación que se hace a las sugerencias y recomendaciones recibidas por parte de los servidores de la ESE.
- Establecer los canales de comunicación entre la entidad y los organismos de control
- Dar a conocer los canales de comunicación existentes a los distintos grupos de interés y la comunidad
- Divulgar los indicadores definidos por la ESE para evaluar su gestión
- Publicar en carteleras, pagina web la información sobre obras, proyectos, contratos y la administración de los recursos
- Establecer canales de comunicación para que las veedurías ciudadanas realicen control social
- Divulgar tramites de competencia de la ESE y formularios oficiales a través de medios tecnológicos o electrónicos
- Disponer al público a través de medios electrónicos las leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés publico
- Entregar a los usuarios , a través de medios impresos , electrónicos, telefónico o por correo, la información referente a normas, funciones, servicios y tramites de competencia de la ESE, sin el requerimiento de la presencia personal
- Remitir documentos solicitados a través de corre electrónico y correo certificado
- Definir política de comunicación institucional
- Evaluar la efectividad de los medios de comunicación
- Realizara acciones de mejora a partir de la evaluación que se realiza a los medios de comunicación

6. INSUMOS Y MEDIOS REQUERIDOS PARA LA COMUNICACIÓN PÚBLICA:

6.1. Comunicación Organizacional:

La comunicación organizacional implica la realización de actividades que garanticen que se divulga la información a nivel interno para permitir a los miembros de la empresa identificar objetivos, estrategias, planes y programas, articulando acciones que garanticen el logro de los objetivos institucionales

Medios para la comunicación organizacional:

- Carteleras
- Intranet
- Boletín informativo interno
- Pagina web
- Memorandos
- Directrices impartidas en reuniones de áreas (Comités)
- Oficios y comunicaciones internas

Insumos requeridos para la comunicación organizacional:

- Legislación vigente (información primaria)
- Encuestas de satisfacción (información primaria)
- Quejas, reclamos y sugerencias (información primaria)
- Informes del sector (interventorias, entes de control, veedurías, etc)
- Actas de reuniones (información secundaria)
- Informes de gestión (información secundaria)
- Informes a entes reguladores y de control (información secundaria)
- Procesos (información secundaria)
- Informes revisoría fiscal (información secundaria)

6.2. Comunicación Informativa:

La comunicación informativa pretende garantizar el desarrollo de actividades para dar a la opinión pública y a los sectores interesados, información oportuna, amplia y suficiente sobre el funcionamiento, la gestión y los resultados de la entidad, generando procesos paralelos de participación ciudadana apoyada en el principio de la transparencia

Canales o medios utilizados:

- Informes de rendición de cuentas
- Portafolio de servicios
- Publicidad institucional

Insumos requeridos para la comunicación informativa:

- Legislación (información primaria)
- Encuestas de satisfacción (información primaria)
- Quejas, reclamos y sugerencias (información primaria)
- Informes del sector – interventorias. entes de control - (información primaria)
- Actas de reuniones (información secundaria)
- Informes de gestión (información secundaria)
- Informes de actividades (información secundaria)
- Informes a entes reguladores y de control (información secundaria)
- Procesos (información secundaria)
- Informes revisoría fiscal (información secundaria)

7. ACTIVIDADES

7.1. BOLETIN INTERNO

Objetivo general: posicionar la imagen de la ESE ante el público interno y la comunidad, a través de información oportuna de las novedades y temas que son de interés común

Acciones y tácticas:

- Diseñar un medio muy ágil, con información corta y precisa, con mucha fluidez y apoyo gráfico.
- Editar y distribuir mensualmente entre funcionarios y usuarios el boletín

7.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Objetivo general: Posicionar a la ESE, como una empresa prestadora de servicios de salud, líder en el mercado

Objetivos específicos:

- Ofertar los servicios de la ESE
- Divulgar el modelo de salud de la ESE
- Penetrar en el mercado para consolidar alianzas estratégicas

Acciones y tácticas:

- Estructurar y editar una carpeta y un portafolio virtual (pagina web)

7.3. PLAN DE CARTELERAS

Objetivo general: Mantener informado en forma oportuna al público interno, por ser este un medio de gran valor motivacional y cultural

Objetivos específicos:

- Servir de apoyo para el cumplimiento de la misión, visión, políticas de calidad y programas de diverso tipo de la organización
- Contribuir a la participación y motivación de los colaboradores
- Reforzar temas prioritarios y útiles par el desarrollo del talento humano de la ESE
- Dar a conocer los servicios en general de la ESE, como programas de pyp, información sobre epidemiología, proyectos, actividades recreativas, deportivas, lúdicas, noticias estratégicas, comunicados de emergencias, cobertura, contrataciones y convocatorias.
- Mantener contacto cercano con el público

Estrategia:

- Diseñar un modelo tipo de cartelera atractivo y practico, con la imagen corporativa y el logotipo de la ESE
- Publicar información útil, veraz y de interés para el lector
- Motivar a los funcionarios para que colaboren con la información y cuidado de esta herramienta

7.4. PÁGINA WEB

Objetivo general: posicionar ante la opinión pública la imagen institucional de al ESE, como empresa prestadora de servicios de salud

Acciones y tácticas: diseñar y elaborar una home page (pagina de inicio) para dar a conocer la empresa a través de la misión, la visión, política de calidad ,quienes somos, la reseña histórica y los principios corporativos, difundir el portafolio de servicios y promover las diferentes campañas de PyP, divulgar los comunicados de prensa y los servicios al usuario, a través de :

- Imagen corporativa y los colores
- Inicio
- Índice
- Mapa de la ESE, con la ubicación de la población objeto
- Portafolio de servicio utilizado
- Temas de salud: breves, artículos, investigaciones
- Boletín on line: artículos relevantes
- Informes de gestión
- Convenios y contrataciones
- Calendarios de eventos
- Noticias de la semana
- Buzón de usuarios

7.5. INTRANET

Objetivo general: Utilizar intranet como una herramienta eficaz y oportuna para optimizar la difusión de la información que se genere al interior de la ESE

Objetivos específicos:

Contar, por lo menos, con 40 usuarios conectados a la intranet compartiendo información institucional.

7.6 PAUTAS PUBLICITARIAS

Objetivo: Promulgación y divulgación de los servicios y eventos que presta y realiza la ESE.

Tácticas:

- Realizar cuatro cuñas de 30 segundos cada una de lunes a viernes en el horario de 1pm- 2 pm
- Realizar publicación de boletines que emita la ESE
- Realizar una entrevista de 10 minutos a la persona que designe la gerencia de la ESE

NOMBRE DE CARTELERA	RESPONSABLE	CONTENIDO
<p>1. Cartelera de información al público en general</p>	<p>Subgerencia científica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de actividades ofrecidas por la ESE. (Nombre de los meses identificados por programa, por ejemplo Marzo: mes de la Mujer). • Directorios de las EPS del Régimen Subsidiado. • Puntos de interés con relación a la afiliación al Sistema de Seguridad Social. • Mensaje para reforzar el uso de los buzones de sugerencias y reclamos. • Espacio de interés para ser usado por la Liga de usuarios.
<p>2. Cartelera de Calidad</p>	<p>Oficina de Aseguramiento de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue del Sistema de Gestión de la Calidad (lanzamiento), que contenga una frase impactante que le llegue no solo a los usuarios sino a los empleados. • Evolución del SGC. • Se dispondrá información referente a los indicadores de calidad establecido por la Circular 030/2006 y los indicadores de eventos adversos y centinelas.

NOMBRE DE LA CARTELERA	RESPONSABLE	CONTENIDO
3. Cartelera para los empleados. (Clientes internos)	Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del Mes con sus fechas especiales y cumpleaños. • Comunicados de Gerencia. • Comunicados de Subgerencia y Jefe de oficina administrativa. • Comunicados de control interno y/o auditoría médica. • Espacio para Salud Ocupacional. • Espacio para Normatividad Vigente o comunicados externos. (incluye la información que venga de las Cooperativas de Trabajo Asociado). • Espacio para el comité de bienestar

METODOLOGÍA:

Todas las sedes tendrán las tres carteleras forradas en papel azul oscuro con marco café oscuro y llevarán el parte superior el logo que se escogerá para la ESE como imagen corporativa.

La única excepción de las tres carteleras será el Hospital Carmona Montoya en donde funciona la parte administrativa de la ESE, y por lo tanto La cartelera para empleados se hará por servicio y piso de la siguiente manera:

1. Servicio de urgencias y partos. (ubicada en el pasillo de descanso médico).
2. Servicio de laboratorio clínico.
3. Área interna de cajeros externos.
4. Nueva área de consultorios médicos 2 piso.
5. Área de pasillo segundo piso hacia la parte administrativa.
6. Pasillo tercer piso.

El total de las carteleras sería de diecisiete (17) distribuidas así: 3 para Centro de Salud Antonio Nariño, 3 Puesto de Salud Unión de Vivienda Popular, 3 Puesto de Salud Mariano Ramos y 8 Hospital Carlos Carmona Montoya.

Toda publicación que sea de la institución deberá llevar el Logo institucional en la cabecera de la hoja, **de lo contrario será retirada.**