



ESE CENTRO MATERNO INFANTIL

Código: SI-PL-001

GESTION DE LA TECNOLOGÍA

Versión: 01

PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Fecha: 10/01/2025

Página 1 de 23

PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

TIPO DE PROCESO	Procesos administrativos
PROCESO	Gestión de la tecnología
SUB-PROCESO	Comunicaciones
CODIGO	SI-PL-01
VERSION	01
FECHA DE APROBACION	10/01/2025



	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 2 de 23

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
ALCANCE.....	5
¿QUIÉNES SOMOS?	5
MISIÓN.....	6
VISIÓN.....	6
VALORES INSTITUCIONALES.....	6
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	7
IMAGEN CORPORATIVA.....	8
PROCESO DE SELECCIÓN DEL SLOGAN.....	8
PROCESO DE SELECCIÓN DE LOGO O MARCA INSTITUCIONAL.....	8
1. INTERNOS:	8
2. EXTERNOS:.....	9
COMUNICACIÓN INTERNA:	9
COMUNICACIÓN EXTERNA:	9
REDES SOCIALES Y PAGINA WEB:	10
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	11
PROCESOS RELACIONADOS.....	16
REQUISITOS LEGALES APLICABLES.....	19
DESCRIPCION	20
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	22
ANEXOS.....	23

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 3 de 23

INTRODUCCIÓN

El plan estratégico del **CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA** tiene como propósito principal la consolidación y referencia de la institución, nombre e imagen ante sus públicos de interés y comunidad en general.

La comunicación es el medio por el cual se trasmite un mensaje cuyo objetivo puede ser diferente, dependiendo el mensaje que se desea transmitir.


LA ESE CEMINSA, quiere implementar a través de este Plan unas políticas claras y asertivas de comunicación e información, basados en canales de comunicación interna en la institución y sus canales de divulgación hacia el exterior como los medios informativos y la prensa, con el propósito de comunicar e informar a todos los grupos de interés de la institución.

La comunicación es una herramienta indispensable para la buena marcha del **CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA**, ya que permite que cada uno de sus funcionarios tenga claros los procesos y procedimientos que rigen nuestro funcionamiento, los mensajes claves del Hospital, su posicionamiento y, sobre todo, estén alineados con los objetivos generales y específicos del mismo.

Es de crucial importancia recalcar que la responsabilidad en el manejo de la información es compartida entre la Gerente de la institución, los diferentes Líderes de los Procesos Administrativos y los Asistenciales, y el responsable del área de Comunicación quien se encargará de coordinar ese esfuerzo con el propósito de proyectar una imagen de trabajo y transparencia. Todos los actores antes mencionados se mantendrán debidamente correlacionados, a fin de servir como un equipo que ofrecerá a la sociedad una imagen corporativa de la institución.

JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de la Ley 872 de 2003 mediante la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público, y en concordancia con la Resolución 2181 de 2008 y el Decreto 4295 de

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 4 de 23

2007, que fija como Norma Técnica de Calidad para las instituciones prestadoras del servicio de salud la adoptada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y definida a través del Decreto 1011 de 2006; el **CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA**, inicio la implementación del Sistema Único de Acreditación como referente de estándares de calidad superior para la mejora continua de nuestra institución.


El Modelo Estándar de Control Interno-MECI, establecido mediante el Decreto 1599 de 2005, proporciona a las entidades obligadas conforme a la Ley 87 de 1993, un sistema estructurado para asegurar la gestión administrativa, el logro de la misión y los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad, en concordancia con las normas y las políticas de Estado.

Por estas razones, la **E.S.E CEMINSA** establece el presente documento como marco de referencia para mejorar los procesos de comunicación pública y los sistemas de información de modo que se promueva la transparencia de la gestión, el cumplimiento legal y las estrategias de promoción y divulgación del proceso de acreditación en salud a nivel institucional que determine los fundamentos marco del proceso y sus metas, así como los contenidos de esta manera asertiva para la obtención de resultados positivos de acuerdo a la caracterización de cada institución.

Teniendo como base la información; el MECI, precisa tres elementos de comunicaciones: 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 organización y el desarrollo de la gestión institucional de manera eficiente, eficaz y efectiva.

OBJETIVO GENERAL

Consolidar una estrategia de comunicación integral que fortalezca la identidad institucional del Centro Materno Infantil de Sabanalarga, garantizando una comunicación clara, asertiva y oportuna tanto interna como externamente, alineada con los objetivos organizacionales y los principios de calidad, transparencia y servicio, promoviendo el posicionamiento de la E.S.E CEMINSA como referente en la prestación de servicios de salud en la región.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 5 de 23

OBJETIVOS ESPECÍFICOS


1. Fortalecer la Comunicación Interna a través herramientas y estrategias que promuevan la claridad en los procesos, el flujo de información entre los colaboradores y la alineación de los equipos con los objetivos institucionales.
2. Socializar los alcances de las 4 líneas estratégicas del plan de gestión institucional 2024-2028, con el fin de exteriorizar los avances de humanización, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, diseño de rutas, gestión financiera y sostenible y gestión de nuevos proyectos.
3. Posicionar la imagen de la E.S.E CEMINSA mediante canales de divulgación efectivos que permitan informar a los públicos externos sobre los servicios, logros y eventos de la institución.
4. Crear Políticas de Uso Responsable de la Información a través de lineamientos claros para el manejo y la difusión de la información institucional, asegurando la coherencia y la profesionalidad en los mensajes emitidos.

ALCANCE.

El plan de comunicaciones del centro materno infantil de Sabanalarga tiene un alcance integral, abarcando diferentes dimensiones como, alcance interno involucrando a todos los niveles jerárquicos y áreas funcionales de las E.S.E. CEMINSA, desde la gerencia y los líderes de procesos hasta el personal asistencial y administrativo; buscando garantizar que todos comprendan y adopten los procesos, mensajes claves y valores institucionales.

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una entidad prestadora de servicios de salud de Primer Nivel de complejidad, que acorde a las políticas del Ministerio de Salud y Protección Social, enfoca sus servicios en el marco de la estrategia de la Atención Primaria en Salud, cuenta con un escenario de prácticas del personal en formación y en los próximos 4 años direccionara todo su hacer en la consecución de indicadores de Salud Pública que impacten positivamente en la salud y bienestar de todos los habitantes del municipio de Sabanalarga, buscando la sostenibilidad financiera, programas de seguridad del paciente y la implementación de estándares de calidad que nos permitan seguir siendo la entidad de salud preferida de todos los habitantes de nuestra población.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 6 de 23

MISIÓN


Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de primer nivel de atención en salud conformamos un equipo de trabajo capacitado con vocación de servicio, y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos en procura de ofrecer una atención primaria en salud oportuna, segura con calidad y calidez a los usuarios y familiares. Trabajamos para mejorar la calidad de vida de la población del Municipio de Sabanalarga y su área de influencia, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad. Todo esto lo hacemos posible porque somos trabajadores solidarios con responsabilidad social y, ante todo, comprometidos con nuestra misión.

VISIÓN

El Centro Materno Infantil De Sabanalarga E.S.E – CEMINSA de primer nivel de complejidad, se proyecta para el 2027 que cumpla con estándares de calidad, garantizando la satisfacción de los usuario y su familia teniendo un modelo estratégico para la atención primaria en Salud, basada en el mejoramiento de la calidad, la gestión científica, formación del talento humano y humanización; brindando un servicio de calidad, eficiente y oportuno, logrando satisfacer las necesidades frente a los servicios prestados, garantizando la sostenibilidad y rentabilidad financiera con responsabilidad social.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Responsabilidad:** Es cumplir debidamente con cada acto de la vida, con las funciones y/o actividades que se deben desarrollar dentro de la empresa y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- **Honestidad:** Manera de obrar con honra y honor, esto es, con estima y respeto por uno mismo y con arreglo a las normas sociales y morales.
- **Respeto:** La vida es lo más valioso para cualquier ser humano. El respeto a la vida y a todo lo que hacemos, es un derecho fundamental del que dependen el resto de los derechos reconocidos El respeto a la vida propia y ajena es una exigencia moral que experimentamos todos en nuestra

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 7 de 23

conciencia.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Participación:** Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva.
- **Buena Fe:** Es la supuesta intensión positiva de lo que se dice y se hace, es la integridad y honestidad en el comportamiento.
- **Transparencia:** La capacidad que tiene el ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos, igualmente se enfoca en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública sin tener nada que ocultar.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado.
- **Equidad:** Consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.

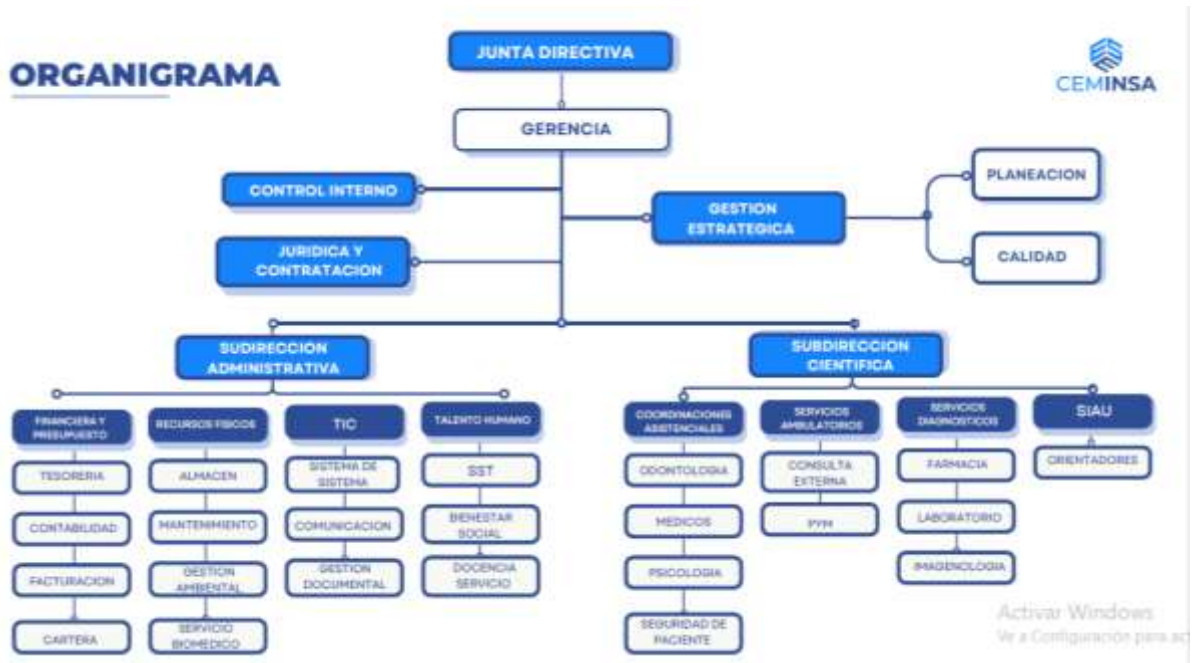


Imagen 1.


	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 8 de 23

IMAGEN CORPORATIVA

PROCESO DE SELECCIÓN DEL SLOGAN

Se conformo un equipo de comunicaciones conformado por la Gerente, la asesora estratégica, el equipo de gabinete y la líder de comunicaciones. El proceso inicial fue escoger el slogan, esta selección se cumplió en desarrollo escogiendo “Compromiso y Humanización” como fue establecido en el plan de gestión institucional.

PROCESO DE SELECCIÓN DE LOGO O MARCA INSTITUCIONAL.

El equipo de comunicaciones luego de revisar propuestas se procedió a seleccionar el logo el cual cuenta con un cambio de colores, representando la esencia de CEMINSA.

En nuestro compromiso por la excelencia y la innovación, se optó por un diseño moderno y sobrio que proyecta calidad y profesionalismo. (VER ANEXO 1 MANUAL DE MARCA)




Imagen 2

PARTES INTERESADAS

1. INTERNOS:

- **Gerente:** Responsable de la dirección estratégica y la aprobación de las políticas de comunicación.
- **Líderes de Procesos Administrativos y Asistenciales:** Actores clave en la implementación y difusión de la comunicación dentro de sus áreas.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 9 de 23

- **Colaboradores de la E.S.E CEMINSA:** Público objetivo de las estrategias de comunicación interna para fomentar el sentido de pertenencia y la claridad en sus funciones.

2. EXTERNOS:

- **Comunidad en General:** Beneficiarios directos de los servicios de salud y de la información divulgada por la institución.

- **Medios de Comunicación:** Canales para amplificar la divulgación de mensajes clave y fortalecer la imagen institucional.


- **Entidades de Salud y Supervisión:** Actores como la Secretaría de Salud y la Superintendencia de Salud, quienes evalúan el desempeño institucional.

- **Proveedores y Aliados Estratégicos:** Clave para el desarrollo de iniciativas conjuntas y el fortalecimiento de la oferta de servicios.

COMUNICACIÓN INTERNA:

- **¿Qué se comunica?** Información de interés a la comunidad institucional como noticias de acciones de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, gestión de calidad, estrategias, políticas y protocolos, etc.
- **¿Cómo se comunica?** A través de los canales de comunicación de información interna: grupos de WhatsApp, comités de participación, reuniones, correos electrónicos institucionales, decretos y circulares.
- **¿Cuándo se comunica?** A diario, día por medio y de acuerdo con las necesidades y/o solicitudes.
- **¿A quién se comunica?** A los integrantes y colaboradores de la institución en sus diferentes sedes.


COMUNICACIÓN EXTERNA:

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 10 de 23

- **¿Qué se comunica?** Información misional respecto al quehacer de la institución: servicios, proyectos y acciones.
- **¿Cómo se comunica?** Por medio de canales de comunicación propios y tradicionales: medios de comunicación, redes sociales, página web, correos electrónicos, pautas y publicidad pagada.
- **¿Cuándo se comunica?** De acuerdo con la necesidad y fechas establecidas por solicitud. Puede ser diario, semanal, quincenal, etc.
- **¿A quién se comunica?** A los públicos externos, comunidad en general, seguidores en las redes sociales, entidades aliadas, medios de comunicación, usuarios y pacientes.

REDES SOCIALES Y PAGINA WEB:

- **¿Qué se comunica?** Información institucional que impacte a los públicos (usuarios, seguidores) sobre los servicios, proyectos y acciones de impacto que beneficien su salud y permitan conseguir nuevos usuarios para la institución.
- **¿Cómo se comunica?** A través de las redes sociales: Facebook e Instagram, junto a la página web que se trabaja tanto para público externo como interno: <https://www.ceminsa.gov.co/> realizando publicaciones informativas, piezas gráficas, contenidos audiovisuales entre otros; que aportan al fortalecimiento de los canales de comunicación y difusión de la entidad, llegando a medios de comunicación y periodistas de la región y el país.
- **¿Cuándo se comunica?** Cada que sea necesario y de acuerdo con un cronograma de publicaciones semanales con temas de interés. De acuerdo con la plataforma, puede variar su periodicidad ya que se tienen en cuenta las estadísticas que cada una de ellas maneja y el tráfico de nuestros usuarios.
- **¿A quién se comunica?** A los seguidores de las plataformas digitales y redes sociales institucionales, y a visitantes, usuarios y comunidad en general que estén interesados en conocer más información sobre la entidad.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 11 de 23

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La política de comunicación organizacional interna para **EL CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA** está fundamentada en los principios y premisas de mandatos normativos de la gestión pública, va dirigida a todos los niveles operativos de la organización, la comunidad, proveedores y terceros.

Fortaleciendo el compromiso institucional en:

- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
- Proceso de Acreditación en Salud
- Programa de Seguridad del paciente y su Familia
- Política de Humanización y buen trato
- Modelo Estándar de Control Interno –MECI, Por consiguiente, la Política de Comunicaciones se enfoca en un accionar transversal contribuyendo en la aplicabilidad en todos los modelos de gestión que actualmente se están desarrollando en la organización.


OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL:**

Implementar canales de comunicación e información hacia los clientes internos como externo y su divulgación hacia la comunidad a través de los medios informativos en propósito de la satisfacción del usuario, sus familiares y la comunidad.

- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Establecer formas de comunicación e información al personal interno que labora en la institución.
2. Identificar, implementar y fortalecer medios y canales de información y/o comunicación que permita fluir la información en la ESE, entre esta y los grupos de interés en doble vía (feed back).
3. Hacer que el flujo de información sea ágil, oportuno y veraz entre la ESE, los ciudadanos y partes interesadas.
4. Diseñar estrategias que propendan por la eficacia y mejora de la comunicación, la cultura y la

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 12 de 23

adherencia de los temas relacionados con el Sistema Único de Acreditación entre los funcionarios de la Entidad.

5. Identificar diferentes mecanismos de divulgación y promoción, para dar a conocer a los usuarios, las familias y la comunidad, los avances y mejora del hospital con respecto a la calidad de la atención en salud.

CLASES DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA

Es la destinada a los pacientes actuales que utilizan los servicios del Hospital. Para ello utiliza:

- **Soportes materiales:**


Constituidos fundamentalmente por:

- * **Señalización:** permite al paciente moverse libremente por las instalaciones de la E.S.E.
- * **Guías de utilización:** sirven igualmente de orientación y facilitan la participación del paciente. Pueden ser de carácter general, con los servicios que se ofrecen, localización, horarios, etc. o más especializadas para determinados pacientes en algunos departamentos.
- * **Publicidad:** que se pone de manifiesto a través de folletos, expositores, etc. para dar a conocer las características del hospital, los servicios que tiene y el modo de acceder a ellos. Pueden darse igualmente informaciones de carácter más general o campañas que tienen un fin determinado, por ejemplo, donación de sangre.

- **EL PERSONAL DE CONTACTO:**

Es el más importante y el que da lugar a la relación directa con el cliente. Los hospitales son posiblemente el tipo de empresa de servicios donde un mayor porcentaje de las personas que trabajan tienen una relación directa e intensa con el cliente. El personal es el rostro de la empresa y a través suyo el cliente tendrá una buena o mala imagen del Hospital. Por ello el personal de contacto, tiene un doble papel:

- **Operacional.** Que es el conjunto de operaciones que ha de efectuar
- **Relacional:** desempeña su función si efectúa sus tareas de forma eficaz y agradable para el cliente. Está constituido por los siguientes elementos:

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 13 de 23

- **Lo visible:** todo aquello que se ve; como el uniforme, la limpieza, etc.
- **Lo gestual:** relacionado con el comportamiento del personal: la sonrisa, la atención al escuchar al cliente, etc.
- **Lo verbal:** las expresiones habladas que utiliza el personal. Por ello, la E.S.E. como un todo, es quien debe facilitar una buena comunicación, para así tener: * Mejorar los resultados clínicos, * Aumentar la eficiencia, * Mejorar la imagen del hospital. Por el contrario, si hay una mala comunicación, se produce angustia y ansiedad en los pacientes y sus familiares, creando una mala imagen.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Se dirige a los clientes actuales y a los potenciales. El carácter inmaterial del servicio que se ofrece hace que este tipo de comunicación sea delicado.


La E.S.E. usa entre otros.

- Redes Sociales
- Programa radial
- El rotulo y logo, que identifica a la empresa y la diferencia de las demás.
- La publicidad
- La oficina de comunicación que orienta y canaliza la imagen hacia el exterior.

COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la ESE y el cumplimiento de su Política de comunicación ; para ello el Grupo de Sistemas de información del Hospital establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes, mediante el diseño y ejecución de un plan de comunicación organizacional que promueva un cambio cultural en la organización.

La información que se maneja en este tipo de comunicación está clasificada en:

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 14 de 23

INFORMACION PRIMARIA:

Es el primer insumo con que se cuenta para producir comunicación y lo constituye el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior de la entidad:

- Legislación y normatividad.
- Portafolio Institucional.
- Encuestas de opinión.
- Estudios de mercado.
- Quejas, reclamos y sugerencias.
- Informes del sector: secretaria Departamental de Salud, secretaria Municipal de Salud, etc.


INFORMACION SECUNDARIA:

Es el grupo de datos que se origina y procesa al interior de la entidad y provienen de la fijación de políticas, de la ejecución de los procesos y de sus actividades y se obtiene de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Institución

- Manual de Procesos y Procedimientos.
- Resoluciones.
- Informes de Actividades.
- Actas de reuniones.
- Informes contables.
- Informes de ejecución de las áreas.


COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

En el CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA el derecho a la privacidad, confidencialidad e intimidad de los pacientes está perfectamente reconocido y protegido por la legislación. Sin embargo, en el día a día de un hospital donde se entremezclan más estrechamente quizá de lo deseable profesionales, pacientes, acompañantes y visitantes (muchos interrelacionados por razones de vecindad o amistad) resulta casi imposible no quebrantar involuntariamente en algún momento ese derecho fundamental. Con el fin de

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 15 de 23

limitar al mínimo estas indeseables situaciones y como norma general los comentarios referentes al estado o evolución de los pacientes se realizarán siempre en voz baja evitando que puedan escucharlos otras personas, sobre todo en espacios abiertos o distintos de las áreas clínicas (pasillos, la calle, etc.).

- Nadie más que el paciente debe saber si está enfermo, o embarazada, o si se le debe practicar tal exploración o cuál tratamiento. Por lo tanto, se evitará la exposición a la curiosidad pública de listados de pacientes, agendas de consultas o letreros con los nombres de las personas atendidas.
- Los trabajadores del hospital se abstendrán de intercambiar comentarios frívolos sobre circunstancias del estado de salud o resultados de exámenes de los pacientes o cualquier otra cuestión personal referente a estos o a sus acompañantes.
- La información personal de los pacientes no deberá usarse para fines distintos de los asistenciales.
- Todo documento en el que aparezca el nombre de un paciente (desde un informe clínico hasta una agenda de citas o un simple volante de solicitud de pruebas) deberá sustraerse del alcance de personas ajenas al proceso asistencial. Tales documentos se destruirán al final de un procedimiento específico de recogida.
- No se proporcionarán datos sobre el estado de pacientes o sus resultados a los medios de comunicación sin la autorización expresa de aquéllos ni se permitirán filmaciones o tomas de fotografías en el interior del hospital en las que pudieran identificarse a los usuarios, sin su autorización expresa o la de los tutores si se tratase de menores.
- Los servidores públicos que manejan información privilegiada deben firmar acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva del hospital no sea publicada o conocida por terceros.
- Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial del hospital para sus propios intereses.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 16 de 23

- Todo periodista que ingrese a la Institución se identificará previamente a la entrada del hospital y será anunciado en la Gerencia.
- La Gerencia de la Institución o el funcionario designado por ella, serán los únicos que podrán dar declaraciones a los medios de comunicación.
- Se encuentra prohibida la reproducción parcial o total de fotografías o reproducciones al interior de la Institución, y en los servicios por los medios de comunicación o por personas particulares o funcionarios, sin autorización previa de la Gerencia.

ESTRATEGIA	MENSAJE	OBJETIVO	FUENTE	EMISOR	RECEPTOR	MEDIO	PERIODICIDAD
POSICIONAMIENTO	INFORMACION ESTRATEGICA *El "Plan Estratégico Institucional" *Principios y Valores *Procesos *Indicadores	Conocer acerca de las actividades de la organización y por qué, cómo y quién filia o rumbo, cuáles son las actividades, cuáles son las actividades, cuáles son las actividades (Gerencia, Planeación, Financiera, TIOS, SIG Talento humano)	Gerencia	Gerencia	Junta Directiva Alar colaborador	Reuniones	Mensual Anual
				Talento Humano Comunicación	Colaborador	*Correo electrónico *Boletín informativo *Cartelera institucional *Páginas web Intranet	Trimestral


Imagen

3 (ver

anexo 2 -matriz de comunicación)

PROCESOS RELACIONADOS

Actualmente, el Proceso de Comunicación se relaciona con todos los procesos institucionales, ya que es transversal a todos los procesos, tal como se establece en el Mapa de procesos, este subproceso corresponde a los procesos administrativos, como proceso de gestión de la tecnología, el cual se ha consolidado como un proceso de vital apoyo del manejo de la información la E.S.E. Toda la responsabilidad es compartida entre el


	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 17 de 23

Gerente, los diferentes líderes asistenciales y administrativos, y el Líder responsable de Comunicación, quien se encargará de coordinar ese esfuerzo con el propósito de proyectar una imagen de trabajo y transparencia de la ESE.

Todos los actores antes mencionados se mantendrán debidamente correlacionados, a fin de servir como un equipo que ofrecerá a la sociedad una idónea imagen corporativa de la institución. Cabe destacar que la premisa fundamental para lograr esa imagen positiva del Hospital en el entorno social se logra ofreciendo una sola tendencia informativa al filtro inicial, en que se constituyen los medios de comunicación masiva (prensa, radio y televisión, así como la Internet), la sociedad y nuestra Institución. **(VER ANEXO 3 MAPA DE PROCESOS)**.



Imagen 4

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 18 de 23

ACTIVIDADES Y TAREAS

Las actividades y tareas que se realizarán a través del Proceso de Comunicaciones de la ESE se detallan a continuación:

SÍNTESIS INFORMATIVA.

- Incluirá la información más relevante de la E.S.E. CEMINSA.
- Se mantendrá un archivo periodístico de todo lo publicado y /o emitido en los medios de comunicación.

ANÁLISIS DE LA INFORMACION.


- Se analizarán tendencias ideológicas de la información publicada durante la semana y si se sugiere un plan de acción.
- Estrategia en medios para ponderar acciones de Salud de la E.S.E. o para hacer frente a posibles situaciones de crisis y/o contingencia.

ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Se abastecerá de información a los periodistas que cubren la fuente.
- Se invitará a los reporteros de los diferentes medios de comunicación a los eventos más relevantes de la institución.
- Concertación de entrevistas exclusivas.
- Elaboración de comunicados en relación con la agenda del día en salud.
- Reuniones de trabajo para que participen con sus aportes los Líderes Administrativos y Asistenciales de la ESE, en las actividades de difusión de los comunicados de prensa.

MONITOREO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

- Se establece una comunicación directa con los responsables de los programas para proporcionar información inmediata y equilibrar el sentido de lo declarado.

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 19 de 23

COMUNICACIÓN INTERNA.


- Propiciar una cultura organizacional.
- Designación de un enlace de comunicación en cada de las publicaciones en las redes sociales y enviar a la comunidad de comunicaciones por WhatsApp.
- Cobertura fotográfica de eventos sociales, culturales, deportivos y académicos.
- Auditoria de imagen trimestral, para propiciar un mejor clima laboral entre los directivos y el resto del personal.
- Reconocimiento público a trabajadores destacados en áreas académicas, culturales, sociales y deportivas.
- Designación de un vocero especializado para dar a conocer información relevante sobre los programas de Salud. Por lo regular recae en el director de determinado programa, por ser quien mejor domina el tema.

IMAGEN INSTITUCIONAL

- Propiciar la responsabilidad social institucional, en áreas vinculadas a la salud.
- Cobertura de eventos con uniforme oficial de la dependencia: bata, carnet y botón institucional.
- Coordinación con instituciones públicas en actividades en pro de la salud.
- Incorporar a las empresas del sector privado en las tareas de sensibilización para hacer frente a los problemas de salud propios de la Región.
- Participación en eventos académicos, culturales y deportivos con otras instituciones.
- Establecimiento de convenios interinstitucionales para atender con mayor eficiencia problemas de salud; por ejemplo, con la Secretaría de Educación para campañas de Promoción de la Salud en lo relativo a dengue, sida, embarazos de adolescentes; etcétera.

REQUISITOS LEGALES APLICABLES

- **Ley de 1581 de 2012.** La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido


	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 21 de 23

E.S.E CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA CEMINSA												
CRONOGRAMA PLAN DE BIENESTAR												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACTIVIDAD												
Día Deportivo												
Día de la Familia												
Día del Niño				26								
Día de la Mujer			8									
Día del Hombre			19									
Día de la Madre					11							
Día del Padre						15						
Día Médico												3
Día del Enfermero					12							
Día de la Secretarías				26								
Día del Odontólogo										3		
Día del Especterólogo				28								
Día del Abogado												
Día del Vacunador								26				
Día de Servicios Generales										16		
Día del Administrador de Empresa											4	
Día del Administrador Público										25		
Día del Trabajador					1							
Día del servidor Público						27						
Aniversario Ceminsa												
Día del Ingeniero												
Cumplimiento de los Funcionarios												
Amor y Amistad									20			
Semana de los Valores												
Servidor del Mes												
Fiesta Fin de Año												

Imagen 6 (VER ANEXO 4 CRONOGRAMA DE BIENESTAR)

E.S.E CENTRO MATERNO INFANTIL													
GESTION INTEGRAL DE CALIDAD													
FORMATO CRONOGRAMA													
ASISIÓN	FASE/ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	REALIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA COMUNICACIÓN DEL EDA PERSONAL DE LA COMUNIDAD ALTA												
2	REALIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA COMUNICACIÓN DEL EDA PERSONAL DE LA COMUNIDAD BAJA												
3	REALIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA COMUNICACIÓN DEL EDA PERSONAL DE LA COMUNIDAD INTERMEDIA												
4	REALIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA COMUNICACIÓN DEL EDA PERSONAL DE LA COMUNIDAD INDIGENTE												
5	REALIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LAS COMUNIDADES VULNERABLES AL FENÓMENO DE CALZAD												

Imagen 7 (VER ANEXO 5 CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES)

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 22 de 23

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Evaluación:

El líder de Comunicación e Imagen debe realizar seguimiento y evaluar de manera periódica mediante las diferentes estrategias institucionales.

Seguimiento:

Realizar seguimiento a los cronogramas de comunicación, bienestar y capacitaciones (periódicamente, tiempo definido institucional)

Medición:

- **Indicadores de Gestión**

Actualización de indicadores establecidos para el subproceso de comunicaciones.


Clasificación de indicadores

- **Cumplimiento Plan de Comunicaciones**

Numerador: Cantidad de Actividades Realizadas.

Denominador: Total de Actividades Programadas.

Fuente: Plan de Comunicaciones

	ESE CENTRO MATERNO INFANTIL	Código: SI-PL-001
	GESTION DE LA TECNOLOGÍA	Versión: 01
	PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 10/01/2025
		Página 23 de 23

ANEXOS

1. Manual de marca.

<https://drive.google.com/file/d/1rokKDK8UGo8eix7EIQJfFmuPt0YGH0jZ/view?usp=sharing>

2. Cronograma de capacitaciones.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1M6hVq_AnDxBYn_qTpE6oZOaHeleDO6b/edit?usp=drive_link&oid=105658307454971805570&rtpof=true&sd=true

3. Cronograma de capacitaciones.

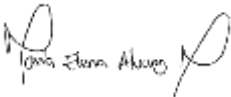


https://docs.google.com/spreadsheets/d/17ykZgCwSSBCyZH7gciqLyT-uleDoI70M/edit?usp=drive_link&oid=105658307454971805570&rtpof=true&sd=true

4. Cronograma de bienestar.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Rpg3-UmVbe0Jw4wTML8mzBHJxA8LxRdt/edit?usp=drive_link&oid=105658307454971805570&rtpof=true&sd=true

5. Cronograma de comunicaciones.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YjKgrQcW1FvayYj0AaVkJX5bVAZoXZ7B/edit?usp=drive_link&oid=105658307454971805570&rtpof=true&sd=true

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
 MARIA ELENA ALVAREZ- REFERENTE DE COMUNICACIONES		 IVONNE RINCON RUEDA- REFERENTE DE PROCESOS ESTRATEGICOS Y FINANICEROS	 DEBORA VILLA VILLA GERENTE
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	
1	10/01/2025	Creación del documento	