


POLITICA INSTITUCIONAL					
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	Página 1 de 9	

RESOLUCION No **2 4 5 4**
Del ____ de _____ del 2020

23 OCT. 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

El Gerente del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las conferidas en la Constitución Política de Colombia artículo 122, Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 909 de 2004, Decreto 1083 de 2016.

CONSIDERANDO QUE:

Que el Decreto 1011 de 2006 establece que las instituciones prestadoras de servicios de salud deben aplicar las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.


Que en dicho Decreto en el artículo 3 indica que "Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados".

Que el **Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E** busca alcanzar niveles altos de calidad mediante la implementación voluntaria y periódica de uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud que es el Sistema Único de Acreditación, sistema que se reglamentó desde el año 2002 con la Resolución 1774; se modificó con la Resolución 1445 de 2006 y 123 de 2012, y por medio de la Resolución 5095 de 201 adoptó el Manual de acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia. Versión 3.1.

Que uno de los estándares de Acreditación en el grupo de talento humano, consiste en que la organización promueva, desarrolle y evalúe una estrategia de comunicación efectiva (oportuna, precisa, completa y comprendida por parte de quien la recibe) entre las unidades funcionales, entre sedes (si aplica) y entre servicios clínicos y no clínicos de todos los niveles.

Que el **Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E.** fundamenta su acción en la adopción de un modelo de excelencia y la aplicación de las mejores prácticas en el ámbito de la información y la comunicación; por lo tanto, se compromete a garantizar la implementación y ejecución de estrategias orientadas hacia la aplicación de la política institucional. Esta política obedece a lineamientos establecidos por la Oficina Asesora



POLITICA INSTITUCIONAL				
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	

RESOLUCION No 2454 23 OCT. 2020
Del ____ de ____ del 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

de Planeación y Calidad y aplica a todos los procesos y procedimientos relacionados con la comunicación.

Que el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E fundamenta la comunicación en los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez, como parte esencial de la misión y visión, dando cumplimiento a lo establecido desde la Constitución Política de 1991 en su Art, 20 "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación." Y en la Ley 1712 de 2014 que regula el derecho fundamental de todas las personas a acceder a información pública, establece así mismo los principios del acceso a la información y las disposiciones para su cumplimiento y garantía

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ADOPTAR E IMPLEMENTAR La política Institucional de Comunicaciones Internas y Externas del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. donde se establecerán lineamientos para que se formulen, implementen y ejecuten la comunicación interna y externa; con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés.


ARTICULO SEGUNDO: MARCO DE ACTUACIÓN:

Con el propósito de lograr el cumplimiento del compromiso establecido en la Política de Comunicación, el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E:

1. Asegurar el desarrollo de una estrategia de comunicación, de sistemas de gestión, procesos, procedimientos, protocolos y demás herramientas que garanticen la implementación de la política, de conformidad con sus particularidades y orientadas al Plan de Comunicación vigente.

2. Interactuar con los grupos de interés de forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y el contexto de cada uno de ellos.



POLITICA INSTITUCIONAL					
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	Página 3 de 9	

RESOLUCION No 2 4 5 4 **23 OCT. 2020**
Del ____ de ____ del 2020


POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

3. Establecer en toda estrategia y planes de comunicación, mensajes alineados con los objetivos estratégicos, extensivos a los diferentes grupos de interés.
4. Estimular el diálogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades estatales, las Organizaciones no Gubernamentales, gremios y demás grupos de interés.
5. Hacer uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información establecidas por el Hospital.
6. Asegurar que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, flexible, clara, precisa, inmediata, permanente y articulada.
7. Fomentar conductas amables que los demás entiendan, como elemento fundamental de una cultura comunicativa y como referente la dignidad de las personas.
8. En ningún caso o escenario asumir posturas políticas o ideológicas.
9. Respetar la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales.
10. Adoptar y promover el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, buscando la generación de sinergias entre usuarios internos y externos.
11. Contribuir al posicionamiento y buena imagen del Hospital, de acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos.

ARTICULO TERCERO: ADOPCION DE CONCEPTOS APLICABLES A LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

- **COMUNICACIÓN:** proceso de transmitir ideas o símbolos que tienen el mismo significado para dos o más personas que intervienen en una interacción.
- **COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Aquella que se realiza con los directivos o superiores, con el fin de dar a conocer el panorama general que se vive al interior

[Handwritten signature]

POLITICA INSTITUCIONAL					 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	Página 4 de 9	


RESOLUCION No 2454 23 OCT. 2020
Del ____ de _____ del 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo. Esta información debe ser detallada, específica y propositiva.

- **COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** comunicación emitida desde la alta dirección, las Organizaciones No Gubernamentales, y demás grupos de interés para consensuar acuerdos orientados a la sostenibilidad.
- **COMUNICACIÓN CORPORATIVA:** conjunto de acciones de comunicación que la organización transmite a sus diferentes grupos de interés. La Comunicación Corporativa debe fundamentarse en una estrategia de comunicación y se caracteriza por ser dinámica, planificada, concreta y sujeta a una retroalimentación constante.
- **COMUNICACIÓN DIALOGANTE:** Corresponde a la comunicación de doble vía, que reconoce al interlocutor y permite la retroalimentación de las ideas que se comparten. Comunicación evolutiva y flexible: Instrumento de gestión que permite la adaptación a las necesidades de sus públicos de interés así como la permanente actualización en los procesos del Hospital.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** Es la comunicación dirigida a los grupos de interés externos, cuyo propósito es promover la reputación y el relacionamiento, a partir de las características, actividades, productos, resultados y servicios del Hospital.
- **COMUNICACION INMEDIATA:** Transmisión de la información al público de interés de manera rápida y concreta logrando una transferencia efectiva de la información.
- **COMUNICACIÓN INTERNA:** Es la comunicación que se genera al interior de cada organización y tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, cultura corporativa y el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus colaboradores.
- **COMUNICACIÓN HORIZONTAL:** Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico al interior de la Organización. Su razón de ser es la integración de actividades y la coordinación del personal.
- **COMUNICACIÓN PERMANENTE:** Hace referencia a la alta frecuencia en el flujo de información interna y externa.
- **COORDINACIÓN INSTITUCIONAL:** Establecimiento y mantenimiento de espacios y mecanismos de comunicación entre las diferentes áreas del Hospital, como principio fundamental.
- **DIFUSIÓN:** Alcance al que llega la transmisión de un mensaje.
- **DIVULGACIÓN:** Ejercicio de poner al alcance de determinadas audiencias un determinado mensaje.

[Handwritten marks]

POLITICA INSTITUCIONAL					
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	Página 5 de 9	

RESOLUCION No 2454
Del ____ de ____ del 2020

23 OCT. 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

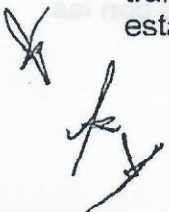
- **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:** Es un curso de acción establecido de forma anticipada con la finalidad de lograr una percepción acorde con los objetivos estratégicos.
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Son una de las herramientas por medio de la cual se ejecuta el proceso comunicativo entre diferentes instancias. Representan un canal eficaz para informar a todos los públicos los mensajes de la estrategia de comunicación.
- **MENSAJE:** Es la idea central que se requiere enviar a las distintas audiencias. De su adecuada y eficiente divulgación depende, en gran parte, el éxito de una estrategia de comunicaciones.
- **POSICIONAMIENTO:** Conjunto de actividades de comunicación que contribuyen a la construcción de la identidad de marca, de tal manera que se establezcan características diferenciadoras frente a sus competidores y sus grupos de interés.
- **REPUTACIÓN CORPORATIVA:** Percepción positiva en los grupos de interés que es resultado de la gestión desarrollada a lo largo del tiempo por una organización.


ARTÍCULO CUARTO: PRINCIPIOS DE LA POLITICA DE COMUNICACIÓN:

Los principios de la política de comunicación que deben prevalecer en cada una de las acciones comunicativas, son:

- Comunicación abierta.
- Buen trato.
- Transparencia
- Participación.
- Respeto.
- Veracidad.
- Diligencia.
- Colaboración.

PARAGRAFO: Con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión, la comunicación en el Hospital tendrá carácter estratégico y estará orientada a fortalecer la participación ciudadana y la disposición organizacional



POLITICA INSTITUCIONAL					
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	Página 6 de 9	

RESOLUCION No **2 4 5 4** **23 OCT. 2020**
Del ____ de ____ del 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo a los parámetros establecidos en la política.

ARTICULO QUINTO: ÁREA RESPONSABLE DE LA POLÍTICA

La implementación y cumplimiento de la presente política es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Calidad, a través de su procedimiento de comunicación, quien a su vez hará seguimiento y monitoreo del cumplimiento de la política.

ARTÍCULO SEXTO: ADOPCIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE COMUNICACIÓN:

1. "La cita con el Hospital de todos"

Los directivos convocaran periódicamente reuniones con el personal, donde se proporcionará información de interés.

2. "Administración de puertas abiertas"


Los directivos permitirán el acceso permanente de los servidores con el fin de escuchar sus inquietudes y recomendaciones. El objetivo es resolver inquietudes o resolver conflictos con un alto grado de confidencialidad.

3. Para lograr un contacto más directo con los servidores, los directivos y líderes de los procesos, participaran activamente de las actividades que a través del programa de bienestar social se programen, promoviendo lazos de compañerismo y estimulando el trabajo en equipo.

4. Fortalecer el uso de los canales de comunicación, como: circulares, carteleras, chat institucional (spark), entre otros, de vital importancia para la coordinación entre los procesos, garantizando su operatividad.

5. Los directivos en la medida de lo posible participaran de reuniones con líderes comunitarios, comunidad en general, entes gubernamentales y no gubernamentales, entes de control, donde se trataran temas relacionados con las prestaciones de servicios.




POLITICA INSTITUCIONAL				 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	

RESOLUCION No **2 4 5 4** **23 OCT. 2020**
Del ____ de ____ del 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

6. “Diversificación de los canales de comunicación interna”

Concedores de que no todos los colaboradores reciben información de la misma manera, es necesario, identificar el medio adecuado para comunicarse; identificar si es mejor comunicar a través de correo electrónico con instrucciones precisas o tener previa una reunión conjunta. El propósito es conseguir que el equipo de trabajo conserve su entusiasmo y compromiso al comprender los objetivos y las estrategias de la institución. Los canales de comunicación interna con los que cuenta el hospital: página web, intranet, chat interno, altavoces, circuitos cerrados, carteleras, redes sociales (Whatsaap, Facebook, Facebook Live, Instagram).

7. “Empoderamiento de los mandos medios”

Replicar a los jefes de oficina, coordinadores de área, la responsabilidad que tienen en el ejercicio de su función mantener una adecuada comunicación.

8. “Practica el arte de escuchar”

Un buen ejercicio que permite garantizar que se está escuchando, es repetir los mensajes destacados dados por el interlocutor. Esta técnica, no solo mejora la comunicación, sino que permite a la otra parte sentirse apreciado y valorado.

9. “Comunicación concisa”

Tener definido que el empleado debe de conocer información relevante y precisa. Compartir la información que sea pertinente, en forma clara y breve, para favorecer su efectiva recepción.


10. “Hacer conciencia que un mensaje enviado, no es un mensaje recibido”

Es importante hacer seguimiento a la información que se entrega, si no hay evidencia que garantice la recepción y la comprensión, en ocasiones, la mejor estrategia es un encuentro presencial.

11. “Imagen corporativa”

La imagen es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento que va dando cuenta de los cambios en las estructuras internas de los productos y servicios, posibilitando de este forma la transmisión de dichos cambios y el posicionamiento en sectores de influencia.

(Handwritten marks and signatures)

POLITICA INSTITUCIONAL				 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	

23 OCT. 2020

RESOLUCION No 2454
Del ____ de ____ del 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

ARTÍCULO SÉPTIMO: VIGENCIA: La política de comunicación y en el plan de comunicación de la institución que deberá ser revisada y/o actualizado cada **2 años**.

Para que la comunicación en la organización tenga éxito es necesario tener en cuenta aspectos relacionados con la psicología organizacional tales como:

- La cultura organizacional.
- El clima organizacional.

Entendiéndose como Cultura Organizacional, el fundamento de percepciones básicas y creencias que tienen en común los integrantes de una organización. Y como Clima Organizacional el conjunto de percepciones en común que los empleados tienen acerca del entorno laboral que se desarrolla dentro de la Institución. Se hace necesario considerar los estilos de liderazgo y de gestión que influyen en el clima organizacional, como la toma de decisiones en la Institución, directamente relacionado con la satisfacción de las expectativas de los colaboradores del Hospital.

La comunicación comprendida por cuatro funciones primordiales dentro de la Institución; control, motivación, la expresión emocional e información.

Así mismo, la psicología organizacional que consiste en el estudio del comportamiento humano en las organizaciones y se basa en los principios psicológicos básicos como son la motivación, percepción, lenguaje, pensamiento, memoria y aprendizaje, se hace necesario considerar estos aspectos en el desarrollo de estrategias que den respuesta a estas funciones y que conlleven al logro del objetivo para la Institución.

Articular la política de comunicación con la psicología nos permite alcanzar muchos más logros, realizar cambios a nivel cuantitativo y fortalecer las debilidades identificadas.

ARTICULO OCTAVO: DIVULGAR la política de comunicaciones a todos los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E mediante las estrategias aquí adoptadas y su monitoreo será responsabilidad de quienes se relacionan en el artículo Quinto de la presente Resolución.


PARAGRAFO: La política adoptada deberá ser publicada en la Intranet y en la pagina Web de la institución en un espacio relacionado con Políticas y transparencia de la Información.

ARTÍCULO NOVENO: La presente Resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás que le sean contrarias.

A

A

A

POLITICA INSTITUCIONAL				 <small>HOSPITAL Federico Lleras Acosta</small>
CÓDIGO: GJ-FR-008	Fecha de elaboración: 21/09/2020	Fecha de actualización: No Aplica	Versión: 1	

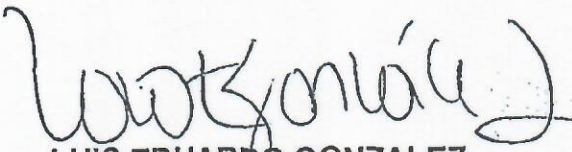
RESOLUCION No 2 4 5 4
Del ___ de _____ del 2020

23 OCT. 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA POLITICA DE COMUNICACIONES EN
EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA**

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:

En Ibagué, a los () Días del Mes de _____ del año 2020.
23 OCT. 2020


LUIS EDUARDO GONZALEZ
 GERENTE

Elaboro:
 Reviso: OAPC
 Aprobó: JURIDICA

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]