

**RESOLUCIÓN No 225  
(29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Que, la Dimensión Información y comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG define que: “El propósito de esta dimensión es garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos; 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.

Que, el Decreto 2573 de 2014 estableció 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, participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de todos los actores.

Que la E.S.E mediante acta del comité de MIPG decide crear, estudiar y aprobar una política de comunicaciones para la institución debido a la necesidad de los tiempos actuales.

LEY 1341 DE 2009 (Ver Sentencia de la Corte Constitucional C-127 de 2020) Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto se:

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la Política de Comunicaciones para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, la cual se relaciona a continuación:

**“POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona con el fin de mantener una adecuada relación con los usuarios y funcionarios, asumirá como bienes públicos la comunicación y la información, tomándola como un eje fundamental para el buen



**RESOLUCIÓN No 225  
(29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN  
DE DIOS DE PAMPLONA,**

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo N 015 del 13 de diciembre de 2015 y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece, que la administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley.

Que, el artículo 269 de la misma Carta Política estipula que *“en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley” ...*

Que, el Decreto 1083 del 2015, establece la importancia de la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente, y eficaz de las entidades y organismos públicos que consoliden la modernización del estado.

Que el artículo 2.2.21.1.1 del decreto 1083 de 2015, define el Sistema Nacional de Control Interno, como el conjunto de instancias de articulación y participación, competencias y sistemas de control interno, adoptados en ejercicio de la función administrativa por los organismos y entidades del Estado en todos sus órdenes, que, de manera armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, fortalecen el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado.

Decreto 1499 de 2017, sustituye el título 22 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Que, mediante el artículo 2.2.22.1.5. de dicho decreto se menciona la Articulación y complementariedad con otros sistemas de gestión, destacando: *“El Sistema de Gestión se complementa y articula, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información”.*



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

funcionamiento de la organización, mejorando por medio de estrategias comunicativas la relación continua entre sus públicos de interés.

De esta manera, la E.S.E. se compromete a hacer uso pertinente de los medios de comunicación, ofreciendo a la comunidad en general información oportuna que contribuya a obtener por parte de los usuarios la satisfacción de los servicios y así lograr un posicionamiento veraz y asertivo de su imagen corporativa.

Asimismo, será indispensable que los medios institucionales sean utilizados como fuente oficial, de esta manera toda la información se dará a conocer por los medios oficiales, evitando la desinformación a la comunidad en general.

### **Objetivo general**

- Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan el fortalecimiento de la imagen de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, así como el cumplimiento de su misión, buscando generar espacios propicios con sus públicos de interés.

### **Objetivos específicos**

- Establecer la comunicación como un conducto para el cumplimiento de la misión y visión facilitando así los procesos de la entidad.
- Unificar los mensajes que se entrega a través de los medios internos y externos
- Fortalecer la credibilidad y acercamiento de la ciudadanía sobre los servicios de salud.
- Generar espacios de información y participación a través de los diferentes medios oficiales de la institución.

### **Directriz General de comunicación**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona como una entidad pública, debe velar por fortalecer su imagen corporativa, como un criterio esencial para generar credibilidad y acercamiento con sus públicos de interés; para esto es necesario unificar el manejo de la imagen de la entidad, en primera medida a través del Manual de Identidad Corporativa de la institución, de igual forma se deberá coordinar las acciones de comunicación interna y externa.

## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Todo material comunicacional o campaña en medio masivos electrónicos, alternativos y no tradicionales, diseños, material o campañas que sean objeto de publicación en alguno de los medios internos o externos utilizados por la entidad, así como toda pieza de comunicación que contenga la imagen institucional, deben ser avalados por el grupo de comunicaciones y de acuerdo al caso, por los asesores de gerencia, como subdirectores, jurídicos entre otros.

### **Alcance**

La política de comunicación del Hospital de Pamplona hace parte de un proceso de información y comunicación transversal y estratégico, que busca articular las relaciones de sus públicos de interés, buscando la participación de funcionarios administrativos, asistenciales, de apoyo y usuarios.

A su vez, contempla el uso de los canales de comunicación para hacer énfasis en la divulgación de las actividades de rendición de cuentas con el fin de visibilizar la gestión de la ESE y hacer posible que los ciudadanos y grupos de interés puedan participar en la toma de decisiones, en pro de la salud de Pamplona y su Provincia

### **Definiciones**

#### **Comunicación**

La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura. (Guzmán, 2012, p.9)

La comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de la información en el seno del grupo, considerada en sus relaciones con la estructura de este grupo. Conjunto de técnicas que permiten la difusión de mensajes escritos o audiovisuales a una audiencia vasta y heterogénea.

***“La comunicación es percepción, crea expectativas y plantea exigencias”.***

#### **Información**

Acción y efecto de informar (dar a alguien noticia de alguna cosa). Conjunto de noticias o informes.

***“La información aumenta el conocimiento, comunica novedades”***



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

De esta manera podemos decir que la información complementa la comunicación ya que lo que se comunica es información en los mensajes, con lo que la comunicación da un paso más en las relaciones entre los empleados ya que provoca comportamientos mediante la creación de expectativas, entre otros.

### **Comunicación Organizacional**

La comunicación en las organizaciones constituye aquella herramienta que instauran las instituciones para establecer lazos de intercambio de información entre los miembros de los distintos departamentos de una empresa, ya que por medio de dicha herramienta se puede tomar decisiones en cuanto a las actividades a desempeñar y cumplir, siempre y cuando que las metas del personal, estén acordes con los objetivos de la organización. Además, forman parte de la cultura o de sus normas, debido a los o códigos internos presenten en su forma de gestión organizativa. (González, 2006, p.5 como se citó en Altuve & Chávez).

La comunicación organizacional vista como un todo, puede dividirse o clasificarse en diversas formas con base a criterios diferentes:

### **Comunicación Interna**

La gestión de la comunicación interna persigue optimizar el flujo de información-comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, y la dirección y sus trabajadores, para contribuir a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipo. De este modo, se logran alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo de eficiencia y calidad. La Comunicación Interna debe ser debidamente planificada, implementada y evaluada dentro de la Administración de la Empresa. Esta debe ir encaminada a acciones sistemáticas de promoción y divulgación de actividades que deberán recogerse en planes y estrategias (Laffitte Santiesteban M.E., 2013 Como se citó en Oyarvide, Reyes & Montaña 2017, p.300).

### **Comunicación Externa**

Permite a los miembros de la organización coordinar sus actividades con los de su entorno relevante, entendiendo como entorno relevante a las organizaciones e individuos con los cuales tiene contacto directo la organización. Esto da lugar a la consideración de dos actividades interrelacionadas que constituyen la comunicación externa: 1. El envío de información a los representantes del entorno; 2. La búsqueda de la información. (Kreps como se citó en Aguirre & León)



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

### **Medios de comunicación**

Un medio de comunicación es un sistema técnico utilizado para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación. Este término refiere normalmente a aquellos medios que son de carácter masivo, es decir, aquellos que brindan información o contenidos a las masas, como la televisión o la radio.

### **Cultura Organizacional**

Son las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización, que van encaminadas a la buena interacción de los miembros de la entidad, buscando mejorar día a día a través de estrategias encaminadas a mantener un espacio laboral sano y agradable.

### **Lenguaje Claro**

El lenguaje claro busca una comunicación útil, eficiente y transparente, situando las necesidades de los receptores como pilar fundamental para dar a conocer el mensaje

*“El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos”. Departamento Administrativo de la Función Pública de México*

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona debe tener en cuenta cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico en un lenguaje claro de fácil comprensión tanto para los funcionarios como la comunidad en general, de acuerdo a la guía de Lenguaje claro del DPN:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

El contenido escrito, electrónico y audiovisual que se realice desde el Hospital de Pamplona tanto para los usuarios, funcionarios de la institución y comunidad en general debe tener ideas centrales e información relevante, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

Asimismo, debe contar con una estructura u organización de forma tal que tenga secuencia lógica.

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a quien llegará el mensaje. Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

Por tal razón se debe tener en cuenta:

- ¿Quiénes serán los receptores de la información escrita, electrónica y audiovisual
- ¿La información escrita, electrónica y audiovisual están dirigidos a una persona o a un grupo de personas?
- ¿Cuáles son los intereses de los receptores?
- ¿Qué tanto sabe sobre el tema?
- ¿Qué características tiene el interlocutor?

### **Comunicación Interna**

Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir a los servidores públicos y contratistas tanto asistenciales como administrativos de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Toda estrategia y proceso de comunicación interna se debe ejecutar para dar respuesta a las necesidades de la institución buscando fortalecer la cultura y el clima organizacional, motivando a los funcionarios, para lograr un trabajo en equipo, donde se apropien de la institución y su labor sea en pro del buen funcionamiento de la misma, siendo esencial estar al servicio del ciudadano.



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

El sentido de pertenencia con la institución y el reconocer los valores y principio corporativos son esenciales para lograr los objetivos generales

### **Objetivos de la Comunicación interna**

- Apoyar la misión, visión y objetivos de la entidad
- Generar espacios de participación que fortalezcan el clima organizacional
- crear y mantener canales de comunicación fluidos para la oportuna circulación de la información en la institución.
- Contribuir a la cultura organizacional con los valores institucionales como solidaridad, tolerancia, lealtad, respeto, entre otros
- Apoyar el posicionamiento y apropiación de procesos internos.
- Apoyar la política de Cero Papel haciendo uso de medios tecnológicos para la difusión de la información interna.

### **Público interno**

- Servidores públicos y contratistas, tanto asistenciales, administrativos y de apoyo.

### **Medios internos**

- Correo electrónico.
- Fondos y protectores de pantalla de los computadores de la entidad.
- Cartelera físicas
- Actividades de comunicación al interior de la Entidad (entorno saludable).
- Intranet.
- Boletines internos
- Circulares
- Reuniones informativas

### **Publicación de información en los medios internos de la institución:**

Cada proceso o área es la encargada de remitir la información que se deba publicar, de igual forma debe enviar un correo a [comunicacioneshsdp@hsdp.gov.co](mailto:comunicacioneshsdp@hsdp.gov.co) para solicitar diseños, flyer, infografías, videos, audios entre otros, con la información.

- Entrega de la información por parte del área responsable al Grupo de Comunicaciones (responsable: área responsable de la información).
- Revisión de la información a publicar (responsable: Comunicaciones).



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*"Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".*

- Definición de la estrategia comunicacional más propicia para el tema que se desee publicar (responsable: Informática y estadística "Comunicación").
- Elaboración del material a publicar (responsable: Comunicaciones).
- Publicación (responsable: área responsable de la información Comunicaciones).

### **Comunicación Externa**

La comunicación externa de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona deberá ir encaminada al cumplimiento de la misión de la misma, cada estrategia de comunicación buscará obtener un manejo integral del riesgo, ofreciendo información sobre la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, así como datos relevantes y de interés para, entidades gubernamentales, veedores, usuarios y comunidad en general.

### **Objetivos de la Comunicación externa**

- Garantizar la veracidad y claridad de la información suministrada por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona
- Generar espacios de comunicación externa, buscando la participación de la comunidad en general
- Ofrecer información oportuna y confiable a los usuarios y comunidad en general.
- Diseñar estrategias de comunicación que fortalezcan la relación entre la E.S.E. y la comunidad en general.
- Dar a conocer los servicios ofertado por el Hospital de Pamplona

### **Públicos Externos**

- Población en general.
- EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios)
- Medios de comunicación.
- Entidades territoriales.
- Entidades del orden nacional.
- Entidades de las ramas legislativa y judicial.
- Organismos de control.
- Organismos y gobiernos internacionales.

### **Medios Externos**

- Medios de comunicación masivos (Televisión, radio, prensa).



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- Medios de comunicación directos y alternativos (BTL).
- Medios de comunicación digitales: sitio web, redes sociales, correo electrónico masivo
- comunicado de prensa

### **Solicitud para publicación o cubrimiento periodístico**

Cada proceso o área es la encargada de remitir la información que se deba publicar, de igual forma debe enviar un correo a [comunicacioneshsdp@hspd.gov.co](mailto:comunicacioneshsdp@hspd.gov.co) para solicitar diseños, flyer, infografías, videos, audios entre otros, con la información referente a los temas dispuestos, asimismo, es deber de cada líder de proceso o encargado de algún evento solicitar a comunicaciones por medio de un correo el cubrimiento del mismo, con el fin de hacer visibilidad de eventos, donaciones, reuniones entre otros.

### **Página web y redes sociales**

Los canales de información institucionales que hacen parte de la comunicación externa como so página web y redes sociales pueden ser consultados por cualquier persona y en cualquier momento, e influyen en la percepción que el público tiene del Hospital de Pamplona.

De esta manera se debe tener en cuenta que no se publicará información que interese sólo a los funcionarios de la E.S.E., para tal se cuentan con los canales como intranet o correo institucional.

La redacción de notas periodísticas para la página web y de contenidos para las redes sociales deberá ser realizada por profesionales en comunicación social y periodismo o afines.

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona cuenta con tres redes sociales, Facebook, Twitter e Instagram. El manejo de la información que se publica en estas redés es responsabilidad del equipo de informática y estadística por medio del profesional de comunicación.

El profesional de comunicación tiene como deber, la búsqueda y generación de contenidos para estos canales de información, con la finalidad de consolidar presencia en las redes sociales que ayude con el fortalecimiento de la imagen del Hospital de Pamplona.



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Nunca por estos canales de información se revelarán datos que atenten contra la intimidad de los usuarios de los servicios del Hospital de Pamplona.

### **Imagen institucional y aplicaciones**

La Imagen de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona esta guiada bajo el manual de imagen corporativo de la institución, este documento reúne todos los estándares de diseño y de identidad corporativa para establecer un mensaje visual claro y definido.

Es por tal razón que, al realizar piezas gráficas, audiovisuales y demás material a divulgar, deberá regirse por el manual, con el fin de proyectar la imagen establecida por el Hospital de Pamplona.

#### **Identificadores:**

**Color:** se establece una paleta de color representativa con el propósito de garantizar una imagen que refleje unidad y armonía.

- Color azul representa la tranquilidad, la frescura y la inteligencia; Transmite confianza y pureza.
- Color verde representa la juventud, la esperanza y la nueva vida, incita a la relajación y al bienestar.
- Color blanco representa la inocencia, bondad, limpieza y humildad.

#### **Tonos principales de azul**

- HEX: #1F619D
- CMYK: 90 / 60 / 14 / 0
- RGB: 31 / 97 / 157
- HEX: #2B84C6
- CMYK 79 / 39 / 0 / 0
- RGB: 43 / 132 / 198
- HEX: #0E2F44
- CMYK: 99 / 73 / 47 / 50
- RGB: 14 / 47 / 68

#### **Tonos principales de Verde**

- HEX: #51A136
- CMYK: 72 / 11 / 99 / 0



## RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)

“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.

- RGB: 81 / 161 / 54
- HEX: #93C249
- CMYK: 51 / 0 / 86 / 0
- RGB: 147 / 194 / 73
- HEX: #284920
- CMYK: 83 / 45 / 100 / 50
- RGB: 40 / 73 / 32

### Isologo:

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios se caracteriza por estar representado por un logo que incluye imagen y tipografía, acompañado por sus colores corporativos.

### Isologo a color



### Isologo a dos tintas



### Tipografía:

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona, utilizará como fuente principal para el cuerpo de los documentos la tipografía Arial, siendo uno de los diseños más utilizados, por sus características específicas que la hacen más accesible. Arial es fácil de usar y leer sin importar el tamaño que se utilice, sea en pantallas o impresos.

Para aplicaciones en textos complementarios de las piezas gráficas: web, presentaciones, piezas digitales y televisivas, y campañas de comunicación, se recomienda utilizar la familia tipográfica Franklin, Futura y Century Gothic.

### Uso del isologo con otras entidades

En piezas gráficas, impresas o digitales, que incluyan logos de otras entidades o empresas, acompañando el logo de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de



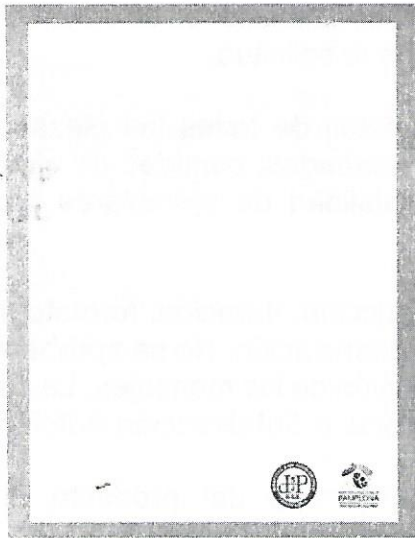
## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Pamplona, deberán ubicarse guardando la simetría dentro del formato utilizado; de igual forma deben ser distribuidos de manera alineada y con la misma proporción e importancia dentro de la composición.

En lo posible, el isologo de la E.S.E. siempre debe ir en la parte izquierda inferior.

Ejemplo:



### **Uso de la hoja membrete**

La razón de las hojas membrete, viene de la necesidad de apoyar la imagen corporativa de nuestra entidad, por tal motivo, el membrete solo debe ser usado para formatos internos de la E.S.E., o comunicaciones oficiales emitidas desde las diferentes áreas que componen los procesos de la entidad, las cuales serán generadas únicamente por responsables de área.

De igual manera, en el caso de verse la necesidad de generar un documento que deba ir en hoja membrete, el funcionario que vea la necesidad, debe comunicarse con el respectivo responsable de área, quien apoyará el documento con su firma.

### **Procedimientos de comunicación externa**

#### **Procedimiento de aprobación de campañas y piezas de comunicación**

Todas las campañas de comunicación producidas que contengan contenido y sean en colaboración de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, deben ser

## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

aprobadas por Informática y Estadística, Gerencia o Asesores de Gerencia en los siguientes momentos:

- Etapas precontractual y contractual
- Antes de su producción, es decir, en estado de guiones y bocetos.
- En la entrega de las piezas producidas

Las aprobaciones o correcciones por parte de Comunicaciones se darán por escrito en los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud.

**Impresos:** Deben remitirse los diseños completos de todas las piezas, tamaño, papel, número de tintas, número de páginas, acabados, cantidad de ejemplares a producir, plan exacto de distribución de la totalidad de ejemplares producidos, incluida su financiación.

**Audiovisuales:** Guiones finales antes de producción, duración, formato, medio de difusión a utilizar y plan de difusión incluida su financiación. No se aprobarán piezas audiovisuales sin tener clara y financiada la difusión de los mensajes. La aprobación para este tipo de piezas será dada por la Gerencia o Subdirección Administrativa.

**Digitales:** Diseño gráfico, especificaciones técnicas del producto, medio de difusión, plan de difusión, guiones finales antes de producción.

Una vez producidas las piezas de comunicación, deben entregarse copias en versión digital en alta resolución para su publicación digital y conservación en el archivo de comunicaciones.

### **Protocolo Voceros**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios. (Gerente, subdirector (a) Administrativo, subdirector (a) Científico, jefe de Talento Humano)

Los demás servidores públicos y contratistas del Hospital de Pamplona, deben solicitar autorización al Gerente, Subdirector Administrativo, Subdirector Científico, Jefe de Talento Humano de la entidad para ser voceros ante medios de comunicación.



## RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)

*"Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".*

### Aspectos a tener en cuenta:

- Cualquier solicitud de información hacia y desde los medios de comunicación deberá ser autorizada y contar con el acompañamiento de Gerencia, Subdirección Administrativa, Subdirección Científica o Talento Humano
- Todo vocero designado para suministrar información, siempre estará en representación del Hospital de Pamplona por lo que sus respuestas deben estar acordes con las políticas y directrices de la Entidad. Por lo anterior, no podrá emitir opiniones personales.
- El vocero designado deberá coordinar con Gerencia, Subdirección Administrativa, Subdirección Científica o Talento Humano la solicitud del medio de comunicación que requiere de sus declaraciones.
- El vocero será informado previamente por Gerencia, Subdirección Administrativa, Subdirección Científica o Talento Humano, sobre los temas de los cuales deberá proveer información a los medios. Si se solicita entrevista o declaraciones que no sean para el mismo día, se solicitará al medio o periodista las preguntas que se harán sobre el tema para que el vocero las conteste y se revisen antes de que se envíen al medio que las requirió o se cite al periodista para su atención.
- El vocero solamente suministrará información clara, segura y verdadera a los medios, de manera que no existan dudas en las respuestas.
- Si el vocero considera que la información requerida no es competencia del Hospital San Juan de Dios de Pamplona, deberá orientar a las posibles entidades o personas que pueden contar con la información. De esta manera se le estará informando a los periodistas o medios de comunicación para que no se dé la sensación que se está evadiendo el tema o se está ocultando o negando información por parte de la entidad.
- En ninguna circunstancia el vocero deberá entrar en enfrentamientos o discusiones con los periodistas o medios de comunicación. Si las preguntas que se le están formulando son malintencionadas o no tienen relación con el tema, debe conservar la calma y decirle al entrevistador que lo que está preguntando no es lo que se había acordado para la entrevista.
- El comunicador social, será un apoyo constante a quien haga sus veces de vocero. si la persona designada a tal fin se encuentra en una entrevista pregrabada y el entrevistador no cumple con los parámetros designados anteriormente, el profesional en comunicaciones será el encargado de dar fin a la entrevista, manteniendo un lenguaje amigable, evitando entrar en conflicto y aclarando que el vocero esta designado solo para responder lo acordado antes de la reunión; asimismo, se acordará con el periodista a cargo de la entrevista un nuevo espacio con la persona encargada o quien el



## **RESOLUCIÓN No 225 (29 DE JULIO DE 2021)**

*“Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Hospital designe de vocero para hablar sobre los temas en conflicto. De esta manera el funcionario solo podrá referirse al tema en mención.

- Si la entrevista es en vivo, el vocero previamente deberá estar preparado para responder amablemente que esa información no es de su competencia y que él ha sido designado a ser vocero sobre el tema inicial de la entrevista, asimismo, dirá que es indispensable organizar una entrevista nuevamente para aclarar el tema con la persona indicada, esto con el fin de continuar con la reunión, guardando la postura y el lenguaje claro y amigable. De esta manera de evitará un conflicto en vivo y se mantendrá la buena relación con el entrevistador.
- Todo servidor público o contratista del Hospital San Juan de Dios de Pamplona que se encuentre en comisión en otra ciudad o participando en un evento al cual fue delegado para asistir, debe recordar que está en ese sitio en representación de la Entidad. Puede presentarse la situación que en este sitio hayan sido citados periodistas de los medios de comunicación locales y quieran abordarlo para dar declaraciones sobre el tema del evento. Ante la inmediatez para tener su declaración, el servidor público deberá pedir autorización telefónica e indicaciones sobre las respuestas a Gerencia, Subdirección Administrativa, Subdirección Científica o Talento Humano; de ser autorizado como vocero, deberá dar las declaraciones solicitadas siempre y cuando estén relacionadas con el tema al que fue a exponer o al que fue invitado. No deberá dar declaraciones de otros temas.

### **Lineamientos**

#### **Comunicación entre la Dirección y los demás Servidores:**

- Los Directivos deberán convocar con regularidad al personal de planta y contratistas a reuniones con el fin de informar sobre la gestión gerencial, gestión administrativa, contratación, producción, cartera, ingresos, gastos, etc.
- Los directivos deberán tener una comunicación fluida con los servidores a fin de escuchar sus inquietudes y recomendaciones para la toma de decisiones.
- Los directivos participarán de actividades programadas por talento humano con el fin de fortalecer la cultura organizacional dentro de la institución.
- Los canales de comunicación como circulares, carteleras, reuniones, programas radiales, internet, son de vital importancia para la coordinación entre los procesos, es por esto que deberán ser incluidos en la planeación institucional.



**RESOLUCIÓN No 225  
(29 DE JULIO DE 2021)**

*"Por la cual se adopta la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".*

- Los Directivos participaran en la medida de lo posible, en las reuniones con líderes comunitarios y comunidad en general y donde se traten temas relacionados con la prestación del servicio.

**Mecanismos de seguimiento y evaluación:**

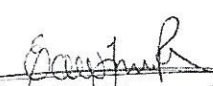
La oficina de control interno o quien haga sus veces, realizará seguimiento periódico a la política y la operatividad de los canales de comunicación y generará un informe que permita a los directivos y servidores detectar sus fortalezas e implementar acciones de mejora si es necesario.

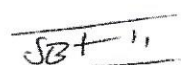
**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

*Dada en Pamplona, a los veintinueve (29) días del mes de Julio del dos mil veintiunos (2021).*

**HERNANDO JOSE MORA GONZALEZ**  
Gerente.

  
Revisó: Edith Johanna Rojas Villamizar  
Subdirectora Administrativa.

  
Reviso: Elizabeth Sánchez Barroso  
Asesora Jurídica.

Proyecto: Yandry Martínez Celis