

**RESOLUCIÓN No 188  
(05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación 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, Estatuarias y especialmente las conferidas por el Acuerdo No. 023 del 15 de diciembre del año 2015 y,*

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política de Colombia en su Artículo 20 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.

Que, la ley de 2009 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. Así mismo existe la Directiva Presidencial 04 de 2012. *“Por la cual el Gobierno Nacional emite los lineamientos que las entidades descritas en esta directiva deben atender, con el fin de avanzar en la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública”*

Que, la Ley 1712 de 2014, Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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, el Decreto 1078 de 2015, Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el mismo año el Decreto 1083, 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, se establece la Norma Internacional ISO 9001-2015, *“Sistema de Gestión de la Calidad” item 7.4 Comunicación definiendo que la empresa tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la*

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

*Calidad, lo que debe incluir: a) Qué comunicar, b) Cuándo comunicarlo, c) A qué persona comunicárselo, d) Cómo realizar la comunicación, e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación”.*

Que, existe el Decreto 728 de 2017. *“Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico”* y la Circular 018 del 2021 en la cual señala la Implementación de la Resolución 1519 de 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y la aplicación de la matriz ITA.

Que, mediante el Decreto 1389 de 2022. *“Por el cual se adiciona el Título 24 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para la gobernanza en la infraestructura de datos y se crea el Modelo de gobernanza de la infraestructura de datos”.* Es obligatorio para nuestra I.P.S. en razón al principio de “masificación del gobierno en línea”.

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 al Ministerio del Interior, 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 Modelo Estándar de Control Interno dispone que la Entidad debe garantizar la difusión de la información pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados hacia los diferentes grupos de interés; la interacción con las partes interesadas y la ciudadanía, con la finalidad de generar confianza.

Que, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona mediante acta de comité MIPG decide actualizar la política de comunicaciones existente, debido a las necesidades actuales.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Que, en mérito de lo expuesto se:

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar y adoptar la Política de Comunicación de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA.

**PARÁGRAFO:** Con el único fin de dar claridad a la presente actualización se discrimina así: en el Capítulo I: objetivos generales y específicos, principios de la política. Capítulo II: Comunicación interna y externa, se agrega el Capítulo III: Lineamientos de creación de contenidos, anexando en el capítulo los títulos comunicación en página web y redes sociales y lenguaje claro. De igual forma se anexa el Capítulo IV: Relaciones con los medios de comunicación. Se elimina el título protocolo de voceros el cual se agregará como indicaciones de voceros para el procedimiento de Comunicación en crisis, de igual forma se crea el Capítulo V: Comunicación de crisis. Se elimina las indicaciones sobre la utilización del isologo y los códigos de los colores corporativos para anexarlos al manual de Identidad visual y en el presente documento, y por último se crea el Capítulo VI definiendo las indicaciones generales sobre la Marca e Identidad Visual.

### **Capítulo I**

#### **1. Política de Comunicación**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona con el fin de mantener una adecuada relación con sus funcionarios, contratistas y usuarios, asumirá como bienes públicos la comunicación y la información, tomándola como un eje fundamental para el buen 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 información oportuna que contribuya a obtener por parte de sus públicos de interés 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.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

### **1.1. 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.

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 área de comunicaciones y de acuerdo al caso, por los asesores de gerencia, subdirectores, jurídicos, entre otros.

### **1.2. Objetivo General**

Mantener una adecuada relación con colaboradores y usuarios del Hospital San Juan de Dios de Pamplona mediante el uso efectivo y estratégico de la comunicación y la información como bienes públicos, asegurando la satisfacción de los servicios ofrecidos y el posicionamiento positivo de su imagen corporativa.

#### **1.2.1 Objetivos específicos**

- Desarrollar e implementar estrategias comunicativas que fortalezcan la relación continua y efectiva entre el hospital y sus públicos de interés.
- Asegurar el uso pertinente y efectivo de los medios de comunicación institucionales para ofrecer información oportuna y precisa.
- Promover la utilización exclusiva de los medios oficiales del hospital como fuente de información para evitar la desinformación.
- Posicionar veraz y asertivamente la imagen corporativa del hospital a través de una comunicación transparente y coherente.

### **1.3. 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.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

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

### **1.4. 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”***

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).



## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

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 Santiest

**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) eban M.E., 2013 Como se citó en Oyarvide, Reyes & Montaña 2017, p.300).

**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.

### **1.5. Principios de la política de Comunicación**

Estos principios guiarán la política de comunicación del Hospital San Juan de Dios de Pamplona, asegurando que la información se maneje de manera efectiva y responsable, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones internas y externas del Hospital.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

**Transparencia:** La comunicación debe ser abierta y honesta, proporcionando acceso a la información de manera clara y sin ocultar hechos relevantes. Esto fomenta la confianza y la credibilidad entre los colaboradores, usuarios y la comunidad en general.

**Oportunidad:** La información debe ser proporcionada en el momento adecuado, de manera que los destinatarios puedan actuar o responder de manera eficaz. *La comunicación oportuna es esencial para la toma de decisiones informadas y para la resolución rápida de problemas.*

**Veracidad:** La información difundida debe ser precisa y basada en hechos. Es fundamental asegurar que todos los mensajes sean auténticos y fiables, evitando rumores y malentendidos que puedan perjudicar la reputación del hospital.

**Relevancia:** La comunicación debe centrarse en temas y asuntos que sean importantes y pertinentes para los públicos de interés. La relevancia asegura que la información compartida tenga valor y utilidad para los destinatarios, evitando la sobrecarga de información innecesaria.

**Impacto:** Las estrategias de comunicación deben estar diseñadas para generar un efecto positivo y significativo en los públicos de interés. Esto implica medir y evaluar continuamente el alcance y la efectividad de los mensajes para asegurar que cumplan sus objetivos.

**Inclusión:** La comunicación debe ser accesible y comprensible para todos los públicos, considerando la diversidad cultural, lingüística y de capacidades. La inclusión garantiza que todos los miembros de la comunidad tengan igual acceso a la información y puedan participar plenamente.

**Planeación:** La comunicación debe ser cuidadosamente planificada y estructurada para asegurar coherencia y eficiencia. Una buena planeación incluye la identificación de objetivos, la definición de estrategias y la evaluación de resultados, asegurando que los esfuerzos comunicativos estén alineados con la misión y visión del hospital.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

### **Capítulo II**

#### **2. Comunicación Interna y Externa.**

##### **2.1. 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.

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
- Contratistas.

##### **Medios internos**

- Plataforma SIEP
- Correo electrónico.



## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- 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

### **2.2. 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 Adminsitradoras de Planes de Beneficios)
- Medios de comunicación.
- Entidades territoriales.
- Entidades del orden nacional.
- Entidades de las ramas legislativa y judicial.
- Organismos de control.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- Organismos y gobiernos internacionales.

### **Medios Externos**

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

## **Capítulo III**

### **3. Contenidos**

#### **3.1. Lineamientos de creación de contenidos**

- Cualquier pieza de comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, que sea transmitida al cliente externo de la entidad, deberá ser realizada desde el área de comunicaciones y antes de ser publicada, requiere la aprobación del encargado del área, con el propósito de que responda siempre al manual de identidad corporativa.
- Los comunicados solicitados desde Gerencia o subdirecciones, una vez sean elaborados por Comunicaciones, requieren el aval del solicitante antes de ser publicados.
- Las piezas de comunicación internas que se desarrollen en otras áreas de la entidad, deben pasar por el visto bueno de Comunicaciones, esto para garantizar el buen uso de la identidad corporativa y el manejo del lenguaje de la entidad.
- Los conceptos de campaña que respondan a proyectos del plan de acción del Hospital de Pamplona, deberán ser presentados y aprobados comité. Una vez aprobados, la Comunicaciones podrá hacer el despliegue de las demás piezas de comunicación que requiera dicha campaña.
- Los conceptos de campaña que sean realizados por un proveedor externo, deberán primero pasar por la aprobación Comunicaciones para que luego de ser aprobados en comité o reuniones, para que puedan ser desplegados en piezas de comunicación.

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- Las piezas de comunicación realizadas por el área de comunicaciones deberán llevar la revisión de las áreas implicadas. Sea el caso, gerencia, las subdirecciones, jurídica o los líderes de proceso deberán dar visto bueno a la información de las piezas de comunicación desde el punto de vista administrativo y legal antes de ser publicadas.
- La solicitud de la información será a través de la plataforma SIEP al usuario 215-001 o al correo [comunicacioneshsdp@hsdp.gov.co](mailto:comunicacioneshsdp@hsdp.gov.co)

Con el fin de evitar la desinformación, el Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispondrá de los medios y espacios como redes sociales, entrevistas, comunicados de prensa, página web y correo electrónico para difundir oficialmente y de manera oportuna la información que se genere en las dentro de la institución.

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.

### **3.2. Comunicación en página web y redes sociales**

Los canales de información institucionales que forman parte de la comunicación externa, como la página web y las redes sociales, están disponibles para ser

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

consultados por cualquier persona en cualquier momento. Estos canales influyen significativamente en la percepción que el público tiene del Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

- La redacción de notas periodísticas para la página web y de contenidos para las redes sociales serán realizadas exclusivamente por profesionales en comunicación social y periodismo o áreas afines y debe contar con fuentes oficiales.
- El profesional de comunicación tiene el deber de buscar y generar contenidos para estos canales, con el objetivo de consolidar la presencia del Hospital en las redes sociales y fortalecer su imagen pública.
- En ningún caso se revelarán a través de estos canales datos que comprometan la intimidad de los usuarios de los servicios del hospital.
- El área de comunicaciones es la encargada de validar todos los temas referentes al Hospital San Juan de Dios de Pamplona en las redes sociales.
- Todas las redes sociales del HSJDP y su página web deberán ser monitoreadas para garantizar la coherencia en los contenidos de acuerdo con la dirección estratégica institucional.

Para la correcta ejecución de la publicación de contenido se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El contenido de la información o comunicación que se divulgue a través de los medios digitales del HSJDP, debe referirse a temas exclusivamente relacionadas con las acciones de la Institución de salud y no podrán usarse los canales para transmitir información de carácter personal.
- La responsabilidad de toda comunicación divulgada recae directamente sobre el coordinado o líder de Comunicaciones o quien haga de sus veces.
- Ningún trabajador, consejero, proveedor o tercero, persona vinculada de manera directa con la entidad deberá crear perfiles, cuentas, canales y páginas web a nombre del HSJDP.
- Las redes sociales serán administradas únicamente el área de Comunicaciones.
- Jamás se deben tomar posiciones políticas, de raza o religión o que sean negativas, ni tampoco tomar partido en iniciativas populares, ya que la

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

reputación de la entidad y su posición frente a cualquier tema debe ser imparcial.

- El lenguaje que se debe aplicar en la comunicación digital debe ser sencillo, concreto y verídico, además debe evitar incluir tecnicismos.
- Podrá emplearse la comunicación en tercera persona del plural. (Ejemplo: somos, estamos, ofrecemos, hacemos, queremos, etc.)
- Por ninguna circunstancia se podrá abreviar palabras (Ejemplo: porque o por qué: xq - para: xa).
- El método de escritura para las redes sociales debe cumplir con las siguientes especificaciones: se debe omitir la escritura en mayúsculas, su contenido debe tener exclusivamente vínculos a páginas del portal web del HSJDP y del Ministerio de Salud y protección social o la organización Mundial de la Salud, debén ser textos cortos y de sencilla comprensión.
- Cualquier incidente o problema que se haga público en las redes sociales o medios digitales, será conocido y administrado por la Gerencia o Subdirecciones y Comunicaciones.

### **3.3. 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.



## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

- 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.
- 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?

### **Capítulo IV**

#### **4. Relaciones con los medios de comunicación**

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

El proceso de la Información a través de comunicaciones será la encargada de coordinar la difusión de los resultados de la gestión con el apoyo de todas las áreas y el aval de la gerencia, los asesores de gerencia, subdirecciones o Talento Humano.

De esta manera Comunicaciones generará el puente entre la entidad y los medios masivos de comunicación, y apoyará la divulgación de la información institucional. Esta área será la encargada de editar todo tipo de información, como informes especiales, documentos técnicos, textos, boletines de prensa, comunicados, avisos de prensa, mensajes para campañas, etc., de carácter oficial para ser entregada a los medios de comunicación, con el apoyo de las áreas responsables de cada mensaje.

Los mecanismos o canales para llegar a la comunidad y difundir a los medios de comunicación la información generada por el organismo de control, serán boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, reportajes, edición de informes especiales, cartillas, textos, entre otros, dependiendo de la información.

El Gerente o a quien él delegue debe entregar el visto bueno de todas las comunicaciones escritas que lleven su firma.

Las relaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona con los medios masivos de comunicación serán de carácter institucional y no se afectarán por tendencias políticas o intereses particulares, sin privilegio exclusivo de la información para ningún medio en especial. Estas relaciones estarán basadas en el respeto por los medios masivos de comunicación, la libertad, la publicidad, la imparcialidad y la autonomía de la entidad.

Por tal razón el Hospital de Pamplona y el área de comunicaciones deberá ser objetiva, oportuna y justa en la entrega de la información a los medios de comunicación.

### **Capítulo V**

#### **5. Comunicación de crisis**

En la actualidad, las entidades están expuestas, por distintos motivos, a situaciones de crisis; muchas de ellas pueden prevenirse o minimizarse. El éxito del manejo de

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

una crisis radica en ser coherente, rápido, solidario, estar comprometido con el entorno y los públicos, y manejar información verídica.

Hay que saber qué decir, cómo decirlo y cuándo decirlo. Hay que evaluar la situación, para proceder a enfrentarla, asumir el control, informar y tomar la vocería.

La comunicación en crisis se refiere al proceso de planificar, gestionar y llevar a cabo estrategias de comunicación específicas en situaciones adversas, inesperadas o desafiantes que pueden afectar negativamente a una organización, marca, individuo o comunidad. En estas circunstancias, la comunicación en crisis tiene como objetivo principal informar de manera efectiva, mantener la transparencia, gestionar la percepción pública y minimizar los daños a la reputación y los riesgos asociados a la situación de crisis.

**Crisis evitables:** Situaciones que podrían y/o evitarse mediante una actuación eficaz de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuyo origen se encuentra normalmente en acciones humanas como desinformación, mal manejo de imagen corporativa, crisis mediáticas entre otras.

**Crisis no evitables:** Casos fortuitos o accidentales, ya que el origen muchas veces se encuentra en la naturaleza o en la fatalidad (desastres naturales o accidentes al interior de la institución de salud)

### **Instructivo 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 Administrativo, subdirector 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 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación 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

## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

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 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.

### **Capítulo VI**

#### **6. Marca e Identidad Visual**

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



## **RESOLUCIÓN No 188 (05 DE JUNIO 2024).**

*“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.*

Teniendo en cuenta que la Marca e Identidad Visual es lo que nos permite mostrarnos, por tal razón debe ser unificada, constate y coherente. Tener clara la forma visual de expresar al Hospital de Pamplona permite el fortalecimiento y apropiación de las características corporativas de la Institución y mostrarnos al cliente interno y externo con una imagen unificada tanto conceptualmente como formalmente.

Los colaboradores de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona deberá utilizar un carnet Institucional siendo este un documento oficial emitido por la institución, este documento tendrá información como el nombre completo del colaborador, su fotografía, número de identificación, cargo o función dentro de la institución y cualquier otra información relevante para la identificación y el acceso a servicios o áreas dentro de la institución. El carné institucional suele ser requerido para acceder a las instalaciones, equipos o servicios exclusivos de la institución y puede ser utilizado como medio de identificación oficial en diversas situaciones.

Este carnet estará bajo las indicaciones del manual de Identidad visual y contará con un instructivo que de las indicaciones que deberá realizar cada colaborador.

### **Capítulo VII**

#### **7. Lineamientos**

##### **7.1. 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

**RESOLUCIÓN No 188  
(05 DE JUNIO 2024).**

“Por medio de la cual se actualiza la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.

entre los procesos, es por esto que deberán ser incluidos en la planeación institucional.

- 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.

**7.2. 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.

Dada en Pamplona, a los cinco (05) días del mes de junio (06) del año dos mil veinticuatro (2024).

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**LUIS DANIEL VERJEL SÁNCHEZ**  
Gerente



**LUZ MAGALY VELANDIA PARADA**  
SUBDIRECTORA CIENTÍFICA



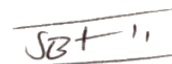
**FABIO ANDRÉS CAMARGO JEREZ**  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO



**CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA**  
PU. TALENTO HUMANO.



**ELIZABETH SÁNCHEZ BARROSO**  
ASESORA JURÍDICA.



Proyectó: Yamdry Martínez Celis