



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
YARUMAL - ANTIOQUIA

"Una imagen es el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre un objeto". (Dowling, 1996).

CODIGO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL.

2013.

Carrera 23 No. 12-13 Tel. 853 7373 Fax. 853 99 98 Yarumal-Antioquia
E-mail: sanjuandedios@hospitalyarumal.org



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

PRESENTACIÓN

La planeación estratégica, es un proceso que se inicia con el establecimiento de las metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr esas metas, desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de estrategias y así obtener los fines buscados, decide de antemano qué tipo de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo y qué se hará con los resultados. Se considera como un proceso continuo, porque la planeación se debe efectuar en forma continua y debe ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario. Los empleados de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Yarumal, realizamos el Plan Estratégico que a continuación presentamos. En su formulación se realizó la evaluación de la misión, visión, principios, valores y políticas corporativas, con un análisis técnico, detallado del entorno y los resultados obtenidos por la organización, herramientas con las cuales se establecen las estrategias y objetivos corporativos a largo plazo y las iniciativas estratégicas a desarrollar para el corto plazo. Para implementar las estrategias es importante la alineación del equipo de trabajo en todos los niveles de la organización y la asignación de recursos, así como identificar los factores críticos de éxito, los cuales serán sujetos a seguimiento constante y ajuste. La Planeación es un proceso permanente que pretende adelantarse a los acontecimientos, para tomar oportunamente las decisiones más adecuadas. Es también una actitud de mantenerse permanentemente alerta y enterado del curso de los acontecimientos, analizando las circunstancias que se van presentando con el propósito de impedir que tales acontecimientos y circunstancias desvíen a la organización en la búsqueda de sus objetivos.

El Código de comunicaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal se establece como una guía de conducta que dirige el desempeño de sus servidores y contratistas, con el fin **de cumplir con la Misión y Valores Corporativos para hacer realidad la Visión Institucional.**

Este Código pretende ser un instrumento para fortalecer la comunicación a nivel personal y organizacional; Ya que está cimentado en prácticas comunes que se derivan en nuestras labores cotidianas, dado que la buena imagen de nuestra Institución sólo se fortalece si el estándar de conducta va más allá del sólo cumplimiento de la ley.

Estas normas hacen parte del estatuto que rige las relaciones laborales dentro de nuestra Institución y por lo tanto, son de naturaleza imperativa para todos los que trabajamos en la Empresa social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal. **De ahí que, en el ámbito y medida de nuestra competencia, corresponde a cada uno de nosotros conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo y hacerlo cumplir e igualmente, someternos a las consecuencias de infringir éste código.**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

JUSTIFICACIÓN

Debemos ver la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades “encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio” podemos diferenciar dos tipos de comunicación: la comunicación interna y la comunicación externa.

Van Riel define, **“La comunicación organizativa” como aquella comunicación que cubre las relaciones públicas, las relaciones con las Administraciones Públicas, las relaciones con los inversores, la comunicación con el mercado de trabajo, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental, y la comunicación interna.** El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es una organización que interactúa con diversos públicos, por lo tanto debe crear unos canales comunicacionales que le permitan desarrollar correctamente sus actividades, empezando por mejorar su comunicación interna para que esto se vea reflejado en todas las acciones que se ejecutan a nivel institucional o extramural contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la comunidad que es a lo que apuntan tanto la visión como el objetivo organizacional, además es lo que pretenden lograr las relaciones interinstitucionales quienes son otro público objetivo de la organización.

Igualmente crear un Plan de Comunicación permite mantener los canales adecuados con los diferentes públicos externos para el manejo apropiado de la información que les permita conocer las actividades realizadas por La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, teniendo un constante manejo de las relaciones públicas que le generen a la institución, posicionarse en el medio como la ESE más eficiente en la prestación de servicios de salud en la región.

A pesar de que la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal ya tiene una gran trayectoria realizando programas de promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, es reconocida en el medio puesto que se ha manejado su imagen corporativa en los eventos y actividades que ejecuta, lo que ha permitido ir logrando el objetivo propuesto.

“Debemos considerar el plan de comunicación como un método para mejorar la coherencia de las acciones al servicio de un propósito, incluido en la comunicación organizacional de la empresa social, Independientemente de su tamaño, campo de actividad, objetivos y desafíos, el plan de comunicación ofrece una trama global dentro de la cual la empresa establece su lugar y su papel.”



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

La Visión es la imagen de la realidad futura, deseable y alcanzable de la empresa.

La Visión es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y da dirección. Es una representación de cómo creemos que deba ser el futuro para nuestra empresa ante los ojos de: Los clientes, los proveedores, los empleados, los propietarios, por tal razón, la E.S.E Hospital ha formulado la siguiente visión:

VISIÓN

“La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal será en el 2020 una organización reconocida a nivel regional por prestar servicios integrales de salud con óptimos estándares de calidad, equilibrio financiero y responsabilidad social”.

INTEGRAL: Que comprende todos los aspectos o partes necesarias para estar completo.

ESTANDAR DE CALIDAD: Son normas y protocolos internacionales que deben cumplir productos de cualquier índole para su distribución y consumo por el cliente final.

EQUILIBRIO FINANCIERO: Se produce cuando contablemente el activo líquido es superior al pasivo exigible a corto plazo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

MISIÓN

“La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal es una organización vanguardista en la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, comprometida con la calidad, la seguridad del paciente y la familia, el servicio al cliente interno y externo con estándares de competencia, responsabilidad social, ética y tecnología bio-médica que le apuesta a mantener un equilibrio económico y social a nivel regional.”

CALIDAD: Es una norma o modelo que reúne los **requisitos mínimos** en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA FAMILIA: La seguridad del paciente es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

ESTANDARES DE COMPETENCIA: En los estándares **básicos de calidad** se hace un mayor énfasis en las competencias, sin que con ello se pretenda excluir los contenidos temáticos. No hay competencias totalmente independientes de los contenidos temáticos de un ámbito del saber qué, dónde y para qué del saber, porque cada competencia requiere conocimientos, habilidades, destrezas, comprensiones, actitudes y disposiciones específicas para su desarrollo y dominio. Sin el conjunto de ellos no se puede valorar si la persona es realmente competente en el ámbito seleccionado. La noción actual de competencia abre, por tanto, la posibilidad de que quienes aprenden encuentren el significado en lo que aprenden.

VALORES ORGANIZACIONALES

Los Valores organizacionales representan las convicciones o filosofía de la alta dirección que nos conducirá al éxito organizacional, considerando tanto el presente como el futuro.

Servicio: Ofreciendo una atención personalizada más allá de lo que el cliente espera: Suplir necesidades y expectativas.

Respeto: Defiende y fomenta el principio del respeto hacia el cliente interno y externo, acogiéndolo con cordialidad, amabilidad, atención esmerada a las necesidades y expectativas, cimentado en el trato digno.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

Compromiso: El equipo humano institucional se identifica con los principios, filosofía y objetivos de la organización, generando sentido de pertenencia y disposición a dar lo mejor de sí para suplir las necesidades del cliente interno y externo.

Trabajo en equipo: La ESE Hospital propicia entre sus colaboradores el trabajo en equipo, entendiendo éste como la capacidad de compartir el conocimiento individual, profesional y de gestión, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Solidaridad: Esfuerzo de mutua colaboración encaminado a entender y comprender el comportamiento de los integrantes de la organización, proponiendo constantemente acciones de colaboración.

Confianza: Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a los clientes internos y externos, dentro de la ética y la responsabilidad social.

Responsabilidad: Cumplimiento de los deberes y funciones asignadas, aceptando cada una de las acciones y omisiones.

Ética: Se entiende esta como las normas de comportamiento humano que regulan al ser humano dentro y fuera de la organización.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

El diseño de organizaciones implica fundamentalmente establecer la interrelación que presentan los principios de la organización al desarrollo del nuevo sistema. La finalidad de estos principios ha sido guiar a los demás en la organización y en la forma de crear sistemas de organización óptimos.

Los principios para el establecimiento de una correcta organización son:

CALIDAD DEL SERVICIO: Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, la calidad en nuestro servicio debe ser nuestra máxima prioridad.

LOS CLIENTES SON LA RAZON DE SER DE NUESTRA LABOR: El trabajo debe realizarse pensando en nuestros clientes, ofreciendo mejores servicios que nuestros competidores.

NUESTRA FORMA DE VIDA: Somos un equipo humano comprometido con el servicio de nuestros clientes internos y la sociedad en general.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

MEJORAMIENTO CONTINUO: Nuestro talento humano aplicará todos los procedimientos humanos, técnicos, tecnológicos y gerenciales que le permitan responder a los cambios del entorno, será un personal idóneo comprometido en el día a día con su que hacer en la organización.

OPORTUNIDAD: Nuestro talento humano debe de realizar aquellas tareas inherentes a su que hacer institucional respondiendo a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, tratando de superar con su co-equipo las dificultades que enfrente la organización o nuestros **clientes**.

AUSTERIDAD: Nuestro talento humano obrara utilizando mesuradamente los recursos técnicos y financieros disponibles, realizando acciones planificadas que permitan alcanzar los objetivos trazados de forma eficiente y eficaz.

INTEGRIDAD: La conducta de nuestra organización debe tomar en cuenta que tiene un modelo de responsabilidad social y exige contribuciones humanas, técnicas y científicas que le aporten un valor agregado a nuestra región.

PRINCIPIOS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO

1. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES: Todas las actuaciones laborales y personales de los servidores y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, deberán ser coherentes con los principios y valores de nuestra Institución.

2. APROPIACION DE LA MISION DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL: El sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad de los servidores y/o contratistas para con la Institución deben ser, en última instancia, el producto de su identificación personal con tales principios y valores y de la apropiación de su misión. Por ello, es un condicionante ético de quienes hacen parte de esta gran familia, que compartan los lineamientos básicos de la cultura organizacional hasta hacerlos propios.

3. DEBER SER: El personal podrá manifestar sus desacuerdos frente a las acciones, decisiones y actividades que vayan en contra de los valores, los principios, la equidad, la ética, la dignidad humana o de sus ideas y conceptos. Como deber primordial el ejercicio con responsabilidad y prudencia, pero con firmeza y mente receptiva. En consecuencia uno de **los primeros deberes de un líder será el de crear un clima propicio para que sus colaboradores puedan expresar sus desacuerdos de manera espontánea, serena, cordial y positiva y generar las acciones pertinentes para subsanar las dificultades.**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

4. **CONFRONTACION DEL CONFLICTO:** Los conflictos deben ser asumidos como una oportunidad de crecimiento. De ahí que en nuestra Institución sea un deber enfrentarlos asertivamente y un error evadirlos, así sea con la intención de conservar la armonía y el desarrollo de una buena relación con los demás.
5. **DAR LO MEJOR DE CADA UNO:** En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal se considera un valor ético fundamental que cada líder y colaborador se esfuere en dar lo mejor de sí durante el desempeño de sus responsabilidades, garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
6. **CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:** El cumplimiento de los compromisos adquiridos y el respeto a la palabra empeñada es también un deber dentro de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, como expresión de verdadero respeto por la dignidad del otro y confirmación permanente de nuestra seriedad personal e institucional.
7. **AUSTERIDAD:** La austeridad entendida como moderación, es otro valor que tiene que ver con las actuaciones de todos los empleados o colaboradores en desarrollo de sus responsabilidades dentro de la Institución. El cual ha de ser vivenciado en la gerencia del día a día en cada proceso organizacional.
8. **TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES:** Las relaciones de la Institución con sus colaboradores, sus clientes o usuarios, proveedores, competidores, miembros de la Junta Directiva, lo mismo que las relaciones entre sus servidores públicos y/o contratistas, deberá estar presidida por la buena fé y la transparencia, entiendo ésta como la ausencia de ocultamientos, segundas intenciones, manipulación, verdades a medias, inducción al error o a la percepción equivocada, etc.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

CODIGO DE COMUNICACIONES.

ALCANCE: Aplica para todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado “SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL independientemente del tipo o modalidad de contratación y para los diferentes grupos de interés a quienes se les prestan servicios de la ESE Hospital desde que **se planea transmitir un mensaje** hasta que este es **repcionado** a través de los canales de comunicación adoptados institucionalmente.

PROPOSITO: Entregar una información clara, concisa, precisa y oportuna ADOPTANDO los diferentes canales de comunicación existentes en la organización.

DEFINICIONES:

1. Comunicación:

La comunicación es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas. Es un proceso bidireccional, circuito en el cuál interactúan y se interrelacionan dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos. La comunicación es también el proceso mediante el cual dos personas como mínimo comparten una misma información, transmitida y recibida a través de un mensaje.

2. Informar:

Es transmitir ideas en un solo sentido, es decir, de manera unidireccional. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin esperar reacción o respuesta; no es la comunicación pero hace parte de ella.

3. Comunicar:

Es un proceso mediante el cual una persona se pone en contacto con otra, intercambiando ideas, de una manera bidireccional. El **emisor transmite** el mensaje al **receptor y recibe** su respuesta; en un intercambio constante de papeles, cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor.

La comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son, lo que sienten y lo que saben. Al utilizar ese puente existe un intercambio que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La Comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al Interior de la ESE Hospital San Juan de Dios para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales enfoca el accionar de la organización. Por tanto un programa de éxito en la Comunicación con los empleados se basa en liderazgo de la Alta Dirección de una entidad, quien debe estar comprometido filosófica y conductualmente con la idea de que la comunicación con los empleados es esencial para el logro de las metas institucionales. Si sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación, su compromiso trascenderá al resto de la entidad.

Gran cantidad de experiencias comprobadas en diferentes entidades demuestran que teniendo canales de comunicación efectivos hay menos posibilidad de generar rumores o supuestos que atenten contra el buen nombre e imagen institucional. Debido a que las corporaciones son cada vez más complejas es preciso crear canales de comunicación para que la información se mueva de forma ascendente, descendente y lateralmente dentro de la estructura organizativa de la entidad. Debido a que hay una gran posibilidad de que se produzcan malos entendidos, cuando se comunica algo importante es fundamental que exista la posibilidad de retroalimentación. De esta manera se logra aclarar el verdadero significado del mensaje. La comunicación descendente permite aplicar las decisiones que se han tomado e influir en los funcionarios de todas las jerarquías. La comunicación ascendente permite a los funcionarios de los niveles más bajos de la entidad comunicar sus ideas y sentimientos a las personas encargadas de tomar las decisiones situadas en los niveles más altos. La información en las entidades es una fuente de poder y una estrategia. Actualmente las entidades dependen cada vez más de lo que se ha denominado trabajadores del conocimiento para prestar un servicio o procesar un producto.

Estas personas transforman la información en un producto o servicio y necesitan gran cantidad de datos para cumplir adecuadamente su trabajo. Reduciendo así las posibilidades de que se produzcan malos entendidos o se cambie la información inicial.

FORMAS DE COMUNICARNOS:

I. Comunicación Descendente:

Su principal utilidad es la emisión de directrices de un superior a sus colaboradores. Esta ayuda a clarificar políticas, metas etc. Se realiza a través de memorandos, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos, revistas internas, folletos, diagramas. Esta información le da sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal de la organización. **(Ver mapa de procesos y organigrama).**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

2. Comunicación Ascendente:

Este tipo de comunicación suministra a la administración la retroalimentación de los colaboradores. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los trabajadores con la Alta Dirección. Se realiza a través de programas de sugerencias, encuestas, procedimientos de quejas, una política de puertas abiertas, diálogo, entrevistas y reuniones de grupos.

3 Comunicación Horizontal:

Es la comunicación que se desarrolla entre personas del **mismo nivel jerárquico**. Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la socialización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan generalmente en forma horizontal tienen por objetivo la integración y la coordinación.

POLITICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS:

Los funcionarios públicos conocemos **el mapa de procesos** de la ESE HOSPITAL documentado en el **manual de calidad institucional**. Realizamos reuniones periódicas de análisis y construcción organizacional a través de:

- Realización de reuniones directivas a través del **comité de gestión integral de calidad y control interno** integrado por el equipo directivo.
- Comités de Coordinación.
- Reuniones periódicas con todos los funcionarios de la ESE Hospital cada vez que la alta gerencia considere pertinente entregar información.
- Memorandos, Circulares y Oficios, parlante, página web y correo institucional.
- Socialización de conferencias, talleres y revistas de gestión pública.
- Socialización de la gestión realizada a través de los canales de comunicación local e institucional "Rendición de informes".

POLITICA PARA LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA CON LA COMUNIDAD Y LOS GRUPOS DE INTERES.

"Todos conocemos nuestra ESE Hospital". Y nuestros servidores públicos estarán en capacidad de **orientar de forma cordial y amable** al cliente que visite nuestras instalaciones "Recorrido y orientación institucional".



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

- **Señalización:** Para una mejor ubicación de la ciudadanía en las instalaciones de La ESE HOSPITAL se identificarán cada una de los procesos, areas y/o servicios con el fin de orientar y ubicar fácilmente a nuestros clientes.
- **Carnetización de los funcionarios:** Para mejorar la prestación de servicios, deberá portarse el carnet desde el momento que se ingresa a la organización. A si la ciudadanía podrá identificar los funcionarios por su **nombre y cargo** y permitirá a los funcionarios mantener la imagen corporativa y el sentido de pertenencia por la organización.
- **Publicación de la estructura administrativa:** Para que la comunidad esté informada de cómo funciona la ESE Hospital se publicará la estructura administrativa: **Mapa de procesos y organigrama.**
- **Publicación del direccionamiento estratégico:** En pendones institucionales se Publicará **la misión, la visión, los valores, organigrama, mapa de procesos, principios éticos y políticas organizacionales.**
- **Buzón de Sugerencias:** Instalación de buzones de sugerencias con el propósito de conocer las inquietudes y expectativas de la comunidad. En aras de establecer el mejoramiento continuo en la ESE Hospital.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Los medios de comunicación se constituyen por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la ESE Hospital para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés los cuales para el caso de la ESE se constituyen en un medio idóneo de transmitir la información en espera de productos oportunos. Dentro de los cuales se enmarcan la pagina web, el correo institucional, los oficios, la circular, el canal local, el programa radial, entre otras.

POLITICA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA LA INFORMACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL

“Estoy informado de la gestión Institucional”. Con la política anterior se está cumpliendo el componente de **comunicación informativa y medios de comunicación.**

Como complemento y soporte se ejecutarán las siguientes estrategias:

- **Comunicación telefónica:** Se mantendrá disponible las líneas telefónicas para recibir información interna y externa e igualmente será el medio para la comunicación con los diferentes grupos de interés de la ESE HOSPITAL.

Carrera 23 No. 12-13 Tel. 853 7373 Fax. 853 99 98 Yarumal-Antioquia
E-mail: sanjuandedios@hospitalyarumal.org



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

- **Carteleras:** Se instalarán estratégicamente carteleras para que los funcionarios publiquen la gestión de sus dependencias. De esta forma se mantendrá informada la comunidad de lo que está haciendo la ESE HOSPITAL.
- **Página Web:** La página web de la ESE Hospital se mantendrá alimentada por los líderes de procesos seleccionados para esta labor quienes serán los directamente responsables de administrar la información que se dará a conocer a la comunidad ; Estos serán en general los responsables administrativa, civil y juricamente las publicaciones generadas: Allí se podrán publicar los avances de los diferentes programas, planes, proyectos en el marco de la función pública institucional ,De igual forma estarán comprometidos con la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y el cumplimiento de sus metas en las fases establecidas en el Decreto 1151 de 2008.

La pagina será administrada y alimentada por los funcionarios de la ESE Hospital de acuerdo con los lineamientos impartidos por **el sistema integrado de calidad y control interno de la ESE Hospital**; Garantizando en los documentos publicados que se cumpla con el **reglamento interno institucional de uso adecuado** de la pagina web.

- **Informes de Gestión:** La ESE Hospital como ente gestor del desarrollo de proyectos y planes, comunicará a la comunidad la gestión realizada periódicamente con el objetivo de informar a la comunidad lo relacionado con las diferentes actividades que desarrolla, para esto publicara documentos físicos de fácil acceso a las partes interesadas y la ciudadanía bajo concepto y responsabilidad individual profesional de quienes suministran la información y la publican.
- **Medios Radiales:** En las emisoras existentes se comunicaran los resultados de la gestión institucional y los avances de los diferentes programas y proyectos, los cuales deberán rotar cíclicamente para difusión y proyección institucional. El líder responsable de la difusión deberá garantizar una **agenda programática anual** en la que se vinculen los diferentes procesos institucionales: Líderes y co-equipo quienes tendrán la responsabilidad de planear coherentemente un guion escrito lógico y coherente que ilustre las acciones de los diferentes procesos institucionales el cual reposara en el area como evidencia de proyección institucional.
- **Circulares y resoluciones:** Se notifican las reuniones y/o requerimientos de obligatorio cumplimiento y solo podrán emitirse por el personal que conforma el direccionamiento estratégico: Equipo directivo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El representante legal será la única persona responsable de brindar la información de la gestión organizacional y de los asuntos inherentes al ejercicio de la función pública institucional, en su defecto por su inasistencia lo hará **el delegado por autorización de la alta dirección**, el cual deberá hacer parte del equipo directivo. En ningún caso los funcionarios podrán comunicar e informar situaciones que no sean de competencia, a menos de tener una autorización escrita del GERENTE.

La información que se genere dentro de las instalaciones de la ESE se considera de reserva o privada y no será de conocimiento público, dichas acciones en caso de ser detectadas en los funcionarios serán sancionadas con el Código Único Disciplinario y el Código de ética ante el comité de ética institucional.

PAUTAS ESPECÍFICAS DE COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO

1. **MANEJO DE LA INFORMACION:** Todo el personal que labora en la Institución debe mantener en reserva la información confidencial de los usuarios o información estratégica a la que tenga acceso, con el riesgo de afectar el buen nombre de los usuarios o de la institución, a menos que sea necesario o exigido por los entes de control correspondientes.
2. **IMAGEN CORPORATIVA:** En el desempeño de sus funciones el personal deberá tener presente que por su direccionamiento estratégico, la organización ha definido que le interesa ser reconocida por sus valores éticos, la **calidad** de sus servicios, la sensibilidad y responsabilidad social más que por su rentabilidad financiera. Es imperativo que el personal proyecte una imagen positiva tanto propia como de la entidad y **abstenerse de cualquier conducta o comentario laboral o personal que pueda deteriorar la imagen organizacional**.
Los siguientes son los objetivos que se trazan para mantener una imagen organizacional:
 - Promover la comunicación entre el equipo directivo, el personal táctico y operativo y diseñar las estrategias que permitan articular cada proceso organizacionalmente.
 - Proporcionar los recursos necesarios de comunicación para obtener las metas organizacionales.
 - **Mejorar los flujos de comunicación interna, buscando fortalecer el clima organizacional.**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

- Diseñar estrategias de relaciones públicas que permitan mantener informados los clientes internos y externos acerca de las actividades y los resultados obtenidos por la organización.
- Apoyar las iniciativas y la creatividad del personal, convirtiéndola en un factor de integración y motivación para el desarrollo personal y organizacional.
- Establecer canales de comunicación internos y externos, que permitan mayor control de la información(**comunicación directa, telefónica, vía correo electrónico, página web, oficios y circulares**)
- Ejecutar actividades que motiven el cliente interno a participar y que inviten a generar sentido de pertenencia.

La organización cuenta con un equipo interdisciplinario idóneo para la realización de todas las actividades, además tiene una gran fortaleza en los líderes de las áreas, actualmente llamados **líderes de procesos**, que cuentan con un gran sentido de liderazgo, lo que fortalece las relaciones y permite un adecuado manejo de la información enfocando los procesos consecuentemente con la misión y visión de la organización.

La estructura de la organización es manejada desde la dirección a través del **equipo directivo**, pero ésta a su vez desarrolla todas sus actividades a través de coordinaciones para cada una de las áreas, lo que permite que la información se pueda manejar de forma uniforme y enfocada a los objetivos organizacionales.

A su vez, se hace necesario fortalecer los diferentes elementos organizacionales para lograr un reconocimiento ante el cliente externo y así, crear una uniformidad que permita la solidificación de la estructura organizacional y la transmisión de una identidad objetiva para lo cual es necesario considerar las siguientes condiciones relacionadas con código de ética y **el buen vestir**.

- **PERSONAL ASISTENCIAL:** Las mujeres, en especial l@s profesionales, tecnólogos, técnicos y auxiliares en el área de la salud no deben asistir a sus labores con zapatos de tacón alto, éstos deben ser zapatos descansados y cómodos, igualmente no deben tener zapatos destapados, ni sandalias, por motivos de seguridad e higiene ocupacional. También deberán portar el uniforme de forma adecuada, no se permite ropa notoria ni llamativa, ni minifaldas como parte del atuendo de unicidad institucional.
- **OTRO PERSONAL:** Traje formal y sobrio: Los zapatos para uso en horarios laborales, deben ser tanto para hombres, como para mujeres de colores sobrios y no coloridos, preferiblemente negros o cafés, deben evitarse los colores fuertes, Las blusas o camisetas no deben ser más arriba de la cintura, estas deben cubrir la zona del ombligo, evitando que éste quede por fuera. Así mismo evitar el uso de



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

camisas escotadas, o con escotes prolongados en jornadas laborales y / o eventos en los que se está representado la institución.

- El vestuario para las actividades diarias requiere de una formalidad y elegancia, de ser posible, utilizarse el uniforme con la institucionalidad requerida, en caso de existir, se deberá portar este en los eventos especiales como, conferencias y / o talleres y cada vez que existan actividades de proyección institucional.
- Las uñas deben estar limpias y sin color en los hombres, las mujeres no podrán utilizar colores brillantes y oscuros en el horario laboral, preferiblemente, deben estar maquilladas con colores claros, blancos o tonos pasteles.
- Los accesorios no deben ser grandes, preferiblemente no usar collares, ni manillas, en las jornadas y en las actividades fuera de la institución, de igual forma los aretes deben ser cortos y de colores sobrios.
- Los tatuajes y piercing no pueden estar visibles, en las jornadas y/o actividades laborales. En el caso de los piercing estos no deben usarse, por motivos de imagen y salud así mismo los tatuajes **deben estar cubiertos con la ropa**, debido a que la organización es una entidad prestadora de servicios de salud. En caso del personal que por su labor lo requiera deberá ceñirse estrictamente a los protocolos de bioseguridad.
- **INCUMPLIMIENTOS:** Cada líder de proceso velará por que se cumpla cabalmente las anteriores recomendaciones y de haber incumplimiento continuo se procederá a imponer las medidas sancionatorias pertinentes: llamado verbal, llamado por escrito y suspensión de acuerdo con la gravedad del hecho.

CONTROL INTERNO Y CALIDAD : La Institución ha establecido normas y procedimientos de Control Interno y Calidad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, estrategias y planes, el acatamiento de sus políticas y directrices y el debido uso de sus bienes , derechos ,veracidad, confiabilidad y oportunidad de sus registros, tanto asistenciales como contables y financieros. Los funcionarios y/o contratistas **tienen la obligación de cumplir con los controles internos y de calidad establecidos, cada vez que se requieran independientemente del tipo de contratación dentro de la organización.**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

CONDUCTAS ETICAS.

Los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir las siguientes conductas éticas:

CONDUCTAS ETICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACION AL EJERCICIO DEL TRABAJO.

Los servidores públicos y/o contratistas desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la Institución. El personal debe procurar la práctica de un clima laboral positivo y estimulante y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines organizacionales.

1. El personal de la Institución aportarán el conocimiento y esfuerzo necesario para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.
2. Todo el personal velará por el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella.
3. Mantener reserva profesional sobre asuntos de la empresa, que halla conocido en razón de sus funciones asignadas Así mismo, no debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general. Cualquier acto que atente contra la imagen institucional será evaluado en el comité de ética disciplinaria y se impartirán las sanciones a que diere lugar.
4. El personal debe mejorar el rendimiento y capacitarse para el perfeccionamiento del trabajo y desarrollo personal y será una obligación de la institucion revisar constantemente los perfiles para realizar ajustes acorde con las competencias desarrolladas.

CONDUCTAS ETICAS DE LOS EMPLEADOS EN RELACION AL EJERCICIO DE LA EMPRESA.

1. Las declaraciones a nombre de la empresa la hará sólo el gerente, o quien él delegue.
2. El servidor público, debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios,

Carrera 23 No. 12-13 Tel. 853 7373 Fax. 853 99 98 Yarumal-Antioquia
E-mail: sanjuandedios@hospitalyarumal.org



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

debe conducirse en todo momento con respeto conservando siempre el nivel jerárquico.

CONDUCTAS ETICAS DEL PERSONAL EN SUS RELACIONES EXTERNAS.

1. Las relaciones entre los directivos y demás empleados, se deben de basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios. Respetando siempre el nivel jerárquico.
2. Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los usuarios y empleados.
3. Ser imparcial en el manejo de la información de la entidad frente a la competencia.

NORMAS DISCIPLINARIAS

Identificación Escarapela: cada vez que ingrese una persona nueva a la organización, se le entrega escarapela de identificación en la cual se indica su nombre.

Mientras esté en la institución es obligatorio llevarla permanentemente en forma visible, para su identificación por parte del usuario.

Al momento de dar por terminado el contrato laboral, el empleado debe hacer devolución del carnet.

En caso de pérdida robo de la escarapela, deberá reportarla a la correspondiente asociación de **outsourcing** que pertenezcas y /o a la oficina de recursos humanos según corresponda para consecución de duplicado.

Horario de trabajo:

Todo servidor de la empresa que por su labor o tipo de contrato deba cumplir horario, tendrá como hora de llegada **10 minutos antes** a la hora señalada.

Las pausas activas que se generen en la jornada laboral no podrán exceder los 10 minutos, el líder de área será el responsable de realizar los debidos controles para que se cumplan las directrices.

Reuniones académicas y/o administrativas

Estas reuniones son de tipo permanente y de estricto cumplimiento **para TODO el personal** de la institución, incluyendo personal en formación independiente del área de estudio, con el fin de afianzar e incrementar la formación académica y el reconocimiento institucional. **Dichas reuniones se oficializarán a través de los medios de difusión de la institución con los líderes de cada proceso, quienes tendrán la**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL - ANTIOQUIA

responsabilidad de realizar el despliegue oportuno a su personal y de socializar las tareas y compromisos pactados en dichos encuentros.

COMPORTAMIENTO PERSONAL.

Las personas que trabajan en la ESE deben interactuar con los clientes con respeto. “De nuestro comportamiento depende la buena imagen institucional.”

A continuación se describen algunas actitudes y comportamientos de las personas que conformamos la gran familia de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL:

Atención amable y oportuna: No hacer esperar innecesariamente a los usuarios, saludar, mirar, escuchar y atender, responder con amabilidad al cliente interno y externo.

Comunicación clara y positiva: Aspecto esencial en las relaciones interpersonales; El **saludar y despedirse** son momentos que influyen significativamente en las relaciones interpersonales; los gestos, la mirada, el tono de la voz son elementos de comunicación determinantes.

Debemos comunicarnos con calidez, amabilidad y respeto.

Atención telefónica cordial y amable. No dejar timbrar el teléfono más de tres veces, contestar informando nombre, cargo y saludo de bienvenida.

Cada funcionario deberá empoderarse tanto de la organización que permita direccionar de forma efectiva al cliente que solicita cualquier tipo de información.

Atención personalizada: Saludar, informar el nombre, cargo y saludo de bienvenida.

El presente código se socializará a través del programa de inducción y reinducción institucional y se le realizará seguimiento en el **PAMEC** (Programa de Auditorías para el Mejoramiento Continuo) institucional liderado en el SOGCS. Será objeto de apropiación a través del programa de capacitaciones internas liderado por cada líder de proceso y será responsabilidad individual acceder a este a través del portal web institucional y se actualizará cada vez que cambia el direccionamiento estratégico.

Revisó y aprobó: Gerente: Carlos Alfonso Orrego Castro.

Elaboró: Calidad: Luzaira Zabala Jaramillo.

Seguimiento: Sistemas integrados de gestión de Calidad y Control interno.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
YARUMAL - ANTIOQUIA**



**Carrera 23 No. 12-13 Tel. 853 7373 Fax. 853 99 98 Yarumal-Antioquia
E-mail: sanjuandedios@hospitalyarumal.org**