

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		
	PROCESO		
	GERENCIA		
	Código: PR-01-004	Versión: 01	Fecha: 30/12/2016

1. **OBJETIVO:** Establecer y mantener una metodología de comunicaciones internas y externas en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

2. **ALCANCE:** El presente procedimiento es aplicable a todas las personas que prestan sus servicios para la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal independientemente de su forma de contratación o vinculación.

3. DEFINICIONES:

- **Calidad:** es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidades de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas del consumidor.
- **Proceso:** es un conjunto de elementos relacionados mutuamente o que interactúan para generar valor, y los cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Comunicación:** es la actividad consistente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.
- **Comunicación interna:** es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir al trabajador.
- **Comunicación externa:** es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la empresa o promover actividades, productos y servicios.

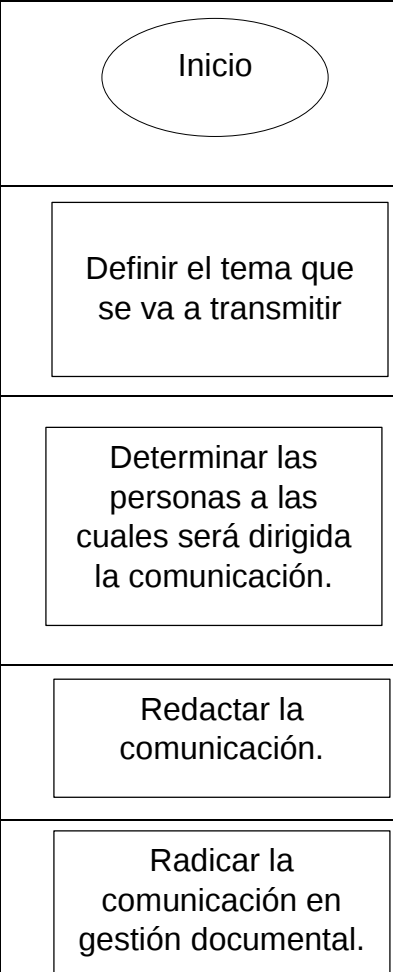
Elaboró: Laura María Mazo C. Encargada de la SST. Johana Marcela Ortiz Molina/ Asistente de calidad	Revisó: Óscar Hernán Duque Vélez Subdirector administrativo Luis Fernando Galván Gómez/ Asesor de calidad	Aprobó: Dra. Dorian Pulgarín Ramírez/ Gerente
Firma	Firma	Firma

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		
	PROCESO		
	GERENCIA		
	Código: PR-01-004	Versión: 01	Fecha: 30/12/2016

4. CONDICIONES GENERALES.

Las comunicaciones internas y externas se realizarán en los formatos asignados por la institución para dicho objetivo.

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO.

	QUIEN	COMO
		
Definir el tema que se va a transmitir	Personal de la institución	Identificar el propósito y el tema que será transmitido en la comunicación.
Determinar las personas a las cuales será dirigida la comunicación.	Personal de la institución	Identificar la o las personas a las cuales va a ser dirigida la comunicación.
Redactar la comunicación.	Personal de la institución	Redactar la comunicación que se quiere compartir.
Radicar la comunicación en gestión documental.	Personal de la institución. Gestión documental.	Se llevan dos copias del documento a la oficina de gestión documental, donde se le asigna un número de radicado.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		
	PROCESO		
	GERENCIA		
	Código: PR-01-004	Versión: 01	Fecha: 30/12/2016

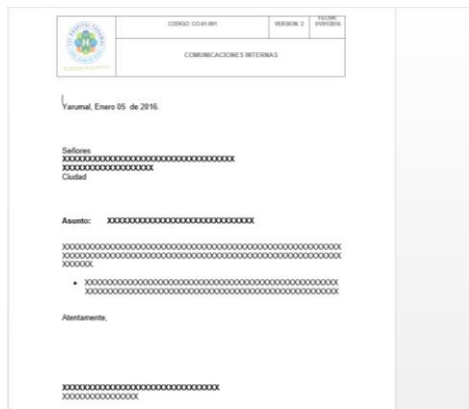
Entregar la comunicación.	Gestión documental.	Un representante de Gestión documental hará llegar la comunicación hasta la o las personas a las que se envía la información.
Fin		

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/04/2015	Todo el documento	Actualización del contenido

7. ANEXOS.

a. Formato de comunicaciones internas.



Formato de comunicaciones internas. El documento muestra un encabezado con el logo del Hospital San Juan de Dios Varadero y campos para 'CÓDIGO COPIA-RE', 'VERSIÓN', y 'FECHA'. El cuerpo del documento contiene campos para 'Solicitante', 'Destinatario', 'Asunto', y 'Aprobación', todos con líneas de texto para escribir. El pie de página muestra el número de página y el total de páginas.

b. Formato de comunicaciones externas.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		
	PROCESO		
	GERENCIA		
	Código: PR-01-004	Versión: 01	Fecha: 30/12/2016

Párrafo	q	Estilos
---------	---	---------

Yarumal, Enero 05 de 2016.

Señores
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Ciudad

Asunto: XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XX
XX
XX

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

c. Formato de circulares informativas.

CODIGO: C001203 VERSION: 01 FECHA: 30/12/2016 CIRCULARES INFORMATIVAS	
--	--

CIRCULAR 009

DE: GERENCIA
PARA: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE URGENCIAS
ASUNTO: PROHIBICIÓN DEL USO DE CELULAR
FECHA: 12 DE ABRIL DE 2016

En revisión del proceso se identificó quejas y sugerencias relacionadas con la prestación de servicios en el proceso de Urgencias, por solicitud de la Gerencia, se inicia un plan de mejora con el objeto de solucionar el problema, teniendo énfasis en la humanización del servicio.

De acuerdo al código de ética y reglamento interno de la E.S.E., en los Principios Organizacionales en la calidad del servicio reza de la siguiente manera "Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, la calidad en nuestro servicio debe ser nuestra máxima prioridad", y en las políticas de uso de medios de comunicación para asistencial y administrativo reza "el sistema de comunicaciones: telefónica local, celular, internet, fax, etc., debe ser utilizado estrictamente para asuntos de trabajo y con la moderación que este compromiso amerita y acogiéndose a las políticas de uso previamente estipuladas.

La Gerencia prohíbe el uso del celular mientras realizan actividades de atención al usuario; el celular será de uso restringido y en caso de no acatar dicha orden se les será dado por terminado el contrato laboral, independiente de su vinculación.

Cordialmente,

DORIAN DUVERLY PULGARIN RAMIREZ
Gerente

LEWIS LOPERA