

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	30/11/2023	Creación del documento.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena    ESE Hospital Local Cartagena de Indias

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Local Cartagena de Indias, como entidad prestadora de servicios integrales de salud del nivel primario, garantiza el derecho a la salud cumpliendo con los estándares de calidad.

Siendo la comunicación un eje estratégico de gran importancia, se promoverá una cultura organizacional caracterizada por la construcción de visión compartida desde la responsabilidad del servidor público y se garantizará la multidireccionalidad de los flujos de información y su adecuada socialización con los diferentes grupos de interés, buscando fortalecer la interlocución e imagen institucional.

Las acciones de comunicación se desarrollarán con base en los principios de transparencia, comunicación asertiva, visibilidad, publicidad, participación ciudadana veracidad y respeto.

A través de la presente política, ESE HLCI define desde el área de mercadeo y comunicaciones unos lineamientos con los cuales se pretende fortalecer la imagen institucional y mejorar la comunicación en todo nivel, es decir: desde los directivos hacia los funcionarios; desde los jefes de áreas con los funcionarios: entre funcionarios, colaboradores y contratistas; desde la institución con la comunidad e interinstitucionalmente.

La ESE se compromete a hacer buen uso de los medios de comunicación (internos y externos), asumiéndola como un bien público con carácter estratégico orientado al fortalecimiento de la imagen e identidad institucional garantizando transparencia.

OBJETIVO GENERAL

Promover la cultura organizacional desde la comunicación e información tanto interna como externa, de manera transparente, oportuna y veraz con el fin de ser un canal de interacción con los actores del sistema, los usuarios, sus familias y los colaboradores, dando soporte a la plataforma estratégica de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la imagen institucional a través de la comunicación e información de la gestión de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, a nivel nacional e internacional.
- Constituir y hacer uso de canales de comunicación fluidos, oportunos y veraces, garantizando accesibilidad a la información.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena    ESE Hospital Local Cartagena de Indias

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

- Promover las relaciones con los grupos de interés de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, a través de los canales de comunicación asertiva, bidireccional e interactiva.
- Contribuir a la mejora del clima Organizacional de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, al ser apoyo para el desarrollo del programa SISOYO.

ALCANCE

La Política de Comunicación de la E.S.E Hospital Local Cartagena de Indias es transversal y estratégica. Está orientada a articular las relaciones del público de interés de forma multidimensional, haciéndolos partícipes de los procesos desarrollados desde la institución.

Nuestro público de interés está constituido por Servidores públicos, colaboradores, contratistas, clientes internos, usuarios y familias, entes de control, entidades territoriales, entidades del orden nacional, instituciones intersectoriales (educativas, culturales, etc.), cooperantes, EAPBS, medios de comunicación, entre otros.

POLÍTICA GENERAL

La política de Comunicación es transversal a la gestión de la ESE y por tanto hace parte del proceso estratégico. Se definen en ella los lineamientos para desarrollar acciones que contribuyan a fortalecer la identidad institucional y la difusión de información oportuna, verás y de interés para la comunidad.

La E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias, como una entidad pública a través de la política de comunicaciones, fortalece su imagen corporativa, como un criterio esencial para generar credibilidad y acercamiento con sus públicos de interés. Así mismo promueve el fortalecimiento de la comunicación interna y externa que permite interacciones basadas en el respeto y la colaboración.

Esta política se estructura a partir de 3 escenarios planteados de la siguiente manera:

1. Comunicación Interna
2. Comunicación Externa
3. Imagen Institucional

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

COMUNICACIÓN INTERNA

Es la comunicación formal e informal que se da entre las personas que desarrolla sus actividades en la entidad, llamadas publico interno, es decir a los servidores públicos, colaboradores y contratistas, tanto asistenciales como administrativos, de la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias. Se busca establecer una relación entre las diferentes personas, facilitando la comunicación, el aprendizaje y el trabajo que se desarrolla; generando motivación y participación.

Desde el área de mercadeo y comunicaciones se brinda apoyo a las distintas estrategias y acciones que se desarrollan desde distintas áreas con la finalidad de crear un mejor clima laboral y bienestar a los funcionarios y colaboradores; apoyando en el fortalecimiento de la relación y creación de sentido de pertenencia por la institución.

Medios internos

Los canales de comunicación utilizados serán cambiantes, dinámicos y se mantendrán en actualización, generando interactividad entre los actores que participan en el ejercicio de la comunicación. Los medios de comunicación que se utilizan son:

- Correo electrónico.
- Cartelera físicas.
- Intranet (Chat institucional, grupo de Whatsapp).
- Boletines internos.
- Reuniones informativas.
- Televisores.
- Fondos y protectores de pantalla de los computadores de la entidad.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa de la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias se enfoca en dar a conocer a los usuarios, familias, actores del sistema general de seguridad social en salud y demás participantes, la información y comunicación que permita gestionar los riesgos en salud a través de la implementación del modelo de prestación de servicios. De igual forma facilita el acceso a la gestión institucional bajo el principio de transparencia.

Con la imagen corporativa se espera generar impacto en la opinión pública para fortalecer relaciones vinculantes que retroalimenten constantemente la gestión institucional y permitan mantener activo el proceso de mejora continua de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Desde el área de Mercadeo y comunicaciones se fomenta el fortalecimiento de las

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena   ESE Hospital Local Cartagena de Indias  

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

relaciones y se mantiene el relacionamiento con los medios de comunicación, instituciones afines, aliados, usuarios, por medio de diferentes estrategias que permitan el posicionamiento de la imagen de la Institución en el ámbito local y nacional.

Públicos Externos

Las dinámicas actuales demuestran que posicionar una organización requiere un análisis previo del mercado para conocer más de nuestro público de interés y seleccionar los canales de distribución más rentables. Nuestro público de interés identificados son:

- Usuarios.
- EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de salud).
- Medios de comunicación.
- Aliados.
- Entidades territoriales.
- Entidades del orden nacional.
- Organismos de control.
- Organismos y gobiernos internacionales.
- Población en general.

Medios Externos

La gestión de la comunicación externa se basa en la selección de canales adecuados, con el fin de divulgar ampliamente la información relevante que se produce al interior de la entidad.

- Medios de comunicación masivos (Televisión, radio, prensa).
- Medios de comunicación directos y alternativos (BTL).
- Medios de comunicación digitales: página web, redes sociales.
- Comunicados de prensa.
- Correo electrónico.
- Pantallas de Televisión.
- Rendición de cuentas.

Solicitud para publicación o cubrimiento periodístico

Cada área es la encargada de remitir la información que se deba publicar por medio de correo a prensa@esecartagenadeindias.gov.co y/o gestioncomercial@esecartagenadeindias.gov.co o por medio de canal de comunicación (Whatsapp – Chat institucional) con la información referente a los temas dispuestos. Así mismo, es deber de cada encargado de algún evento solicitar a la oficina de Mercadeo y Comunicaciones el cubrimiento del mismo, con el fin de hacer visibilidad de eventos, actividades, reuniones, convenios, entre otros.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena   ESE Hospital Local Cartagena de Indias

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

Página web y redes sociales

Los canales de información institucionales que hacen parte de la comunicación externa como la página web (www.esecartagenadeindias.gov.co) y redes sociales pueden ser consultados por cualquier persona y en cualquier momento, e influyen en la percepción que el público tiene de la E.S.E Hospital Local Cartagena de Indias.

La redacción de notas periodísticas para la página web y de contenidos para las redes sociales deberá ser realizada por la Oficina de Mercadeo y Comunicaciones, contando con la información suministrada por parte de las áreas involucradas y la aprobación previa a publicación del Gerente.

La E.S.E. HLC cuenta con cuatro redes sociales, Facebook @EseCartagenaDeIndias, X (anteriormente Twitter) @esecartagena, Instagram @esecartagena y YouTube @esecartagena.

En caso de una situación de crisis, el vocero será el gerente y/o la persona designada por el gerente.

IMAGEN INSTITUCIONAL

La Marca e Identidad Visual esta actualmente posicionada a nivel nacional. Puede tener algunas modificaciones que serán respectivamente actualizadas en la superintendencia de industria y comercio.

En la actualidad se cuenta con logo, plantillas de documentos en modo word, Excel, power point y se acoge el plan de comunicaciones PETI, sugerido por la alcaldía de Cartagena.

Imagen Institucional

Se crea con los siguientes objetivos:

- Unificar la imagen institucional.
- Simplificar y normalizar su uso tanto en material impreso, como en otros aspectos relacionados con su divulgación.
- Determinar la propiedad de la marca de la ESE HLCI.

Identificadores:

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

- Color azul, representa la tranquilidad, la frescura y la inteligencia; Transmite

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena    ESE Hospital Local Cartagena de Indias

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

confianza y pureza.

- Color blanco, representa la inocencia, bondad, limpieza y humildad.
- Color rojo, provoca emociones como la valentía, el amor, la pasión, la fuerza, el crecimiento y la iniciativa.

Isologo:

La E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias se caracteriza por estar representado por un logo que incluye imagen y tipografía, acompañado por sus colores corporativos. Puede utilizarse en forma vertical y horizontal, según las imágenes presentadas a continuación:



Tipografía

Se utilizará como fuente principal para el cuerpo de los documentos la tipografía Arial o Century Gothic, siendo uno de los diseños más utilizados, por sus características específicas que la hacen más accesible. Son fácil de usar y leer sin importar el tamaño que se utilice, sea en pantallas o impresos.

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

Uso del isologo con otras entidades

En piezas gráficas, impresas o digitales, que incluyan logos de otras entidades o empresas, acompañando el logo de la E.S.E. deberán ubicarse guardando la simetría dentro del formato utilizado; de igual forma deben ser distribuidos de manera alineada y con la misma proporción e importancia dentro de la composición.

Uso de membrete

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

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena   ESE Hospital Local Cartagena de Indias  

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

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

A continuación, ilustración membretes:



Documentos internos/ externos, cartas, solicitudes.



Boletines de prensa

Así mismo, con el fin de promover una imagen institucional unificada se hace uso de membrete para la realización de presentaciones



Presentaciones en PowerPoint

Voceros

La E.S.E Hospital Local Cartagena de Indias tendrá como principal vocero de los temas estratégicos de su gestión al Gerente, siguiendo con los subgerentes (administrativa y científica) y, en los casos que sea pertinente, los funcionarios delegados desde la gerencia en temas específicos de cada área.

Cabe resaltar que, todo material comunicacional o campaña en medio masivos

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena   ESE Hospital Local Cartagena de Indias

	POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES	Código: PLT-GCC-PGC-14
		Versión: 1
		Fecha: 30/11/2023

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

Mecanismos de seguimiento y control

Se estará realizando control de seguimiento a través de los siguientes mecanismos:

- Actualización de los lineamientos de la política de comunicaciones conforme a las directrices nacionales de comunicación.
- Seguimiento mensual a la interactividad en redes sociales.
- Seguimiento diario para garantizar la publicación de contenido en redes sociales.
- Acompañamiento trimestral en el uso adecuado de la imagen institucional en los 47 centros y puestos de salud.
- Verificar actualización mensual de la página web.

La presente política es aportada y liderada desde la Oficina Asesora de Mercadeo y Comunicaciones de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

Realizó	Revisó	Aprobó
DRA ANDREA PARDO CUBIDES JEFE OFICINA GESTION COMERCIAL Y COMUNICACIONES	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PE. GESTIÓN ESTRATEGICA	DR. JORGE EDUARDO SUAREZ GOMEZ AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR