

PLAN DE COMUNICACIONES 2020



2.020

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 2 de 16

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

JUSTIFICACIÓN

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ALCANCE

NUESTRO PÚBLICO

CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

NUESTRA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Políticas para proteger la reputación e imagen

Acciones en el manejo de los medios de comunicación

Medios

Política editorial y actualización de contenidos web

PLAN DE ACCIÓN ANUAL

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 3 de 16

JUSTIFICACIÓN

Disponer de una estrategia bien planificada de comunicación es fundamental en una organización, ésta actualmente tiene como objetivo coordinar subsistemas, informar a la entidad y a sus públicos, contribuir al logro de una conducta organizacional para el desarrollo interno y externo de la empresa. La oficina de comunicaciones no es la única que comunica, sino que busca los medios efectivos para una retroalimentación de la información entre todos los colaboradores.

Es así, como la comunicación se convierte en intérprete de la organización y en un eje transversal de todos los subsistemas.

El Plan de Comunicaciones pretende estructurar y diseñar procesos y prácticas de comunicación que generen estrategias dirigidas a resolver los problemas de comunicación en sus niveles internos y externos de manera ascendente, descendente, horizontal y vertical y transversal a sus públicos, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el Plan de Desarrollo 2020-2024

Para cumplir con los objetivos este plan ayuda a organizar y a orientar todas las actividades hacia una buena comunicación donde se encuadre y coordine la comunicación interna y externa, para lograr comunicarse entre sí, comunicarse bien (sin rumores), estar bien comunicada (herramientas).

MISIÓN

“Prestamos servicios especializados en salud mental, bajo un modelo integral humanizado y seguro, enfocado en el paciente y su familia y generando conocimientos con enfoque investigativo”.

VISIÓN

“Para el año 2024 seremos un Hospital innovador, líder en la prestación de servicios integrales en salud mental, con un Centro de Investigación como referente a nivel nacional e internacional y financieramente sostenible”.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 4 de 16

OBJETIVO GENERAL

Crear acciones de comunicación fluida y oportuna que permitan la participación de los diferentes actores de la sociedad, mediante la difusión de información de interés que contribuya a crear un ambiente de transparencia, que apoye la ejecución de programas y proyectos de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Educar en la utilización de los procesos comunicacionales a funcionarios y comunidad para generar una cultura de la comunicación y promover la participación.
- ✓ Proyectar una imagen positiva del hospital que conlleve a una nueva percepción y actitud de la población frente a sus servicios en salud mental.
- ✓ Definir y utilizar correctamente la imagen institucional del HOMO.
- ✓ Brindar la asesoría y el acompañamiento que requieran las diferentes dependencias en la organización en eventos y actividades
- ✓ Articular la estrategia de comunicación a las directrices del MIPG.

ALCANCE:

La estrategia llegará a la población en general (usuarios, funcionarios del hospital, proveedores, representantes gubernamentales y privados).

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

RESPONSABLES. La Oficina de Comunicaciones y Mercadeo es la encargada de liderar los procedimientos de comunicación en la E.S.E. Hospital Santa Cruz de Urumita, en compañía de la Gerencia y el Comité de Gerencia con el fin de involucrar todas las áreas de la Institución.

Lineamientos. En el año 2011 se actualizó el Código de Ética y Buen Gobierno mediante Resolución 0149 del mismo año, el cual expresa las políticas de comunicación e información institucional. Estas políticas, que deben estar inmersas en los comportamientos de todo el personal, ve necesario

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 – 16 TELEFONO: (0957) 778098 – URUMITA LA GUAJIRA

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 5 de 16

adoptar estrategias claras de comunicación bidireccional entre el público interno para su conocimiento y cumplimiento.

2. NUESTRO PÚBLICO

PÚBLICO INTERNO:

JUNTA DIRECTIVA. Se caracteriza por tener un vínculo con la Institución, mediante la aprobación sus planes de desarrollo, planes institucionales y reformas estatutarias.

Constituida por 6 miembros: Alcalde o su delegado, Secretario de Salud del municipio o su representante, un representante de la Asociación de Usuarios del Hospital; un representante de los profesionales del área de la salud de la Institución, cualquiera que sea su disciplina; un profesionales del área administrativa.

SERVIDORES: Se caracterizan por ser mayores de edad, con profesión u ocupación de acuerdo a la naturaleza del cargo, libres de discriminación racial, económica, política y religiosa. Contratados según normatividad exigida por ley para cargos de periodo fijo, libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales.

Está representado por los empleados que laboran en el Hospital, distribuidos en la parte administrativa y asistencial en su mayoría. Además de éste se encuentra el personal contratado por prestación de servicios específicos de acuerdo a diferentes necesidades.

FAMILIA SERVIDORES: Son personas que tienen un vínculo sanguíneo o cercano con los funcionarios de la institución.

JUBILADOS: Es un grupo de personas que cumplieron con los requisitos de tiempo laboral y edad para su jubilación, y su relación se basa en el pago de mesadas, un aporte por bienestar laboral para actividades mediante la asociación de jubilados.

PÚBLICO EXTERNO:

USUARIOS: Todo tipo de personas que presenten una necesidad de servicio o atención en el hospital, están en todos los rangos de edades, sexo, nivel educativo, social, económicos y políticos. Sin embargo, la mayoría de los usuarios atendidos son población pobre y vulnerable del departamento de Antioquia.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 6 de 16

COMUNIDAD: Es el público directo e indirecto que habita en Colombia y el mundo, que no solo poseen un contacto con el hospital, como vecinos o usuarios, sino que pueden ser un público potencial, ya sea como usuario, proveedor, estudiante practicante, empleado, investigador, entre otros.

PROVEEDORES: El Hospital Santa Cruz de Urumita presenta una gran variedad de proveedores por la compra de medicamentos, productos de laboratorio, artículos de oficina y papelería, equipos técnicos, reparación, mantenimiento, entre otros necesarios para el buen funcionamiento de la institución.

GOBIERNO: Son nuestros entes gubernamentales: la Nación, el Departamento y Municipios del Área Metropolitana, especialmente Bello, por estar ubicado en su territorio, los cuales presentan una relación directa con el Hospital por su carácter público.

ESTUDIANTES: Personas de diferentes instituciones educativas cuyas disciplinas de estudio pueden ser aplicadas en diversas áreas del HOMO.

COMPETENCIA. Todas aquellas instituciones que prestan servicios de salud mental. Existen 9 instituciones privadas que prestan los servicios de salud mental, además de consultorios particulares.

CLIENTES: Son todas las entidades que representan los diferentes regímenes de salud contributivo, subsidiado, vinculado, especiales, ARL y entidades de salud que requieren servicios de salud mental.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Es el público que nos posibilita interactuar con la comunidad e informar sobre los planes, proyectos y programas del Hospital.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA
NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 7 de 16

3. CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA: Será entendida como una estrategia que contribuya al desarrollo de la cultura corporativa, orientándola a la mejora de las relaciones laborales y el clima organizacional, propendiendo por la disposición al cambio, el desarrollo del sentido de pertenencia de sus servidores y la promoción del trabajo en equipo.

COMITÉS: Los comités son reuniones formales, que permiten una comunicación verbal y directa cara a cara para fortalecer el trabajo en equipo. Existen los comités obligatorios por Ley, constituidos mediante acto administrativo y convocados según especificaciones establecidas en su creación.

Cada comité elabora un acta formal de la reunión según modelo establecido en el proceso de Gestión Calidad (Control de Documentos e Información). La revisión del cumplimiento de los comités está a cargo del Jefe de Oficina Asesora de Control Interno.

REUNIONES: Espacio de comunicación para informar, educar, reflexionar, tomar decisiones. Son reuniones administrativas, asistenciales o académicas realizadas con público interno o externo, las cuales son registradas mediante acta informal y/o registro de asistencia según número de participantes establecido en el proceso de Gestión Calidad (Control de Documentos e Información).

PLATAFORMA VIRTUAL DE CAPACITACIÓN: Es un espacio virtual de aprendizaje orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia. Permite la creación de "aulas virtuales"; en ellas se produce la interacción entre tutores y alumnos, y entre los mismos alumnos; como también la realización de evaluaciones, el intercambio de archivos, la participación en foros, chats, y una amplia gama de herramientas adicionales.

INTRANET: Página en Intranet donde se publica información institucional para uso del usuario interno.

CUENTAS ELECTRÓNICAS: Cuentas de correo institucional con dominio @homo.gov.co para agilizar comunicaciones entre empleados clientes.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 8 de 16

FONDO EN ESCRITORIO COMPUTADORES: Actualización del fondo de escritorio para aprovechar campañas de comunicación al personal desde el servidor.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Entendida como una estrategia que contribuye al fortalecimiento de la imagen corporativa y al acercamiento de la entidad con la comunidad, tiene mecanismos y canales a través de los cuales el usuario puede interactuar con el hospital cuando desee expresar su opinión sobre diversos temas o solicitar información de su interés.

CANALES

CANALES MIXTOS: Medios que comparten información y están dirigidos a público interno y externo.

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL: [www. http://www.hospitalsantacruzrumita.gov.co](http://www.hospitalsantacruzrumita.gov.co)

Página en internet donde se publica información institucional para uso del usuario interno y externo, cumpliendo con políticas de la estrategia Gobierno Digital.

PARLANTES O ALTA VOZ: Sistema de altavoz contratado en tenencia de equipos con Musicar S.A y que se encuentran conectados a la planta telefónica donde se asignó códigos de uso para generar información auditiva.

Cuando es una emergencia, se debe cumplir con el procedimiento de cadena de llamadas y según recomendaciones de la brigada de emergencias, para lo cual se debe evitar detalles del hecho y así evitar pánico en usuarios y empleados.

Un código azul requiere ubicación exacta del hecho para que el personal de la salud tenga claro su procedimiento según protocolo.

En ningún momento se puede dar avisos falsos, bromista o para ridiculizar a las personas.

BOLETINES INSTITUCIONALES: Medio masivo de comunicación que informa los acontecimientos del Hospital, procesos, campañas, avances entre otros temas de interés suministrados por la gerencia y personal directivo.

PÚBLICO: Interno. "Boletín En Familia", con publicación trimestral, informa a empleados acontecimientos del Hospital, procesos, campañas, avances entre otros temas de interés suministrados por la Gerencia y personal directivo.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL
**SANTA CRUZ
DE URUMITA**
NIT No 800.213.942-1

E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 9 de 16

REDES SOCIALES: Son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

La oficina de Comunicaciones y Mercadeo será el encargado de alimentar los canales de redes sociales de la entidad según la estrategia de comunicación definida o cada vez que sea necesario. Las áreas que estén interesadas en publicar en estos canales algún tipo de información, deberán enviar la información a la Oficina de Comunicaciones.

- Actualmente el Hospital Santa Cruz de Urumita cuenta con canales en Redes Sociales como Facebook, Twitter e Instagram y canal de Youtube.
- Ningún funcionario a título personal o área puedan hacer publicaciones de contenidos en los canales o redes sociales de la entidad. Toda la información debe ser administrada y publicada por la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.
- La oficina de Comunicaciones y Mercadeo podrá solicitar a otras dependencias de la entidad o a otras entidades, información necesaria para la producción de los contenidos web y generará estrategias con el fin de multiplicar y aumentar el flujo de seguidores en sus diferentes redes sociales.

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 10 de 16

4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

El Hospital Santa Cruz de Urumita se compromete a generar acciones de comunicación veraz y oportuna que apoyen la ejecución de programas en todas las áreas de la entidad, que permitan un acercamiento con los diversos públicos y proyectar una imagen positiva que implemente una nueva cultura de la información en temas de salud mental y amplíen su percepción y actitudes ante los servicios de la entidad.

POLÍTICAS PARA PROTEGER LA REPUTACIÓN E IMAGEN:

- Identificar aspectos del hospital en la gestión de comunicación en situaciones de crisis.
- Identificar situaciones de riesgos (humanos, sociales, políticos, ambientales, naturales)
- Uso adecuado del Manual de Imagen Corporativa.
- Implementar un plan de crisis bien definido.
- Comunicar el mensaje con transparencia y autoridad y estar preparado para ruedas de prensa, entrevistas, manejo de la página web, redes sociales.

ACCIONES EN EL MANEJO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

La pertinencia en el uso de los medios de comunicación, se da a partir de la cantidad de información que se puede difundir, así como de la calidad del mismo. También es necesario tomar en cuenta los diferentes tipos de lenguajes que se pueden combinar, la disposición o acceso que tiene el público.

Para lo cual es pertinente aplicar las siguientes acciones:

- La temporalidad informativa del medio

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 11 de 16

- La velocidad de la información en emisión y su recepción
- La eficacia de la circulación de la información.
- Las formas de intervención del receptor
- La capacidad de retroalimentación
- Los tiempos en el intercambio de información.
- La intensidad y complejidad del mensaje
- Las cualidades estéticas del mensaje
- El costo del medio
- La motivación que por el mismo medio se generen interacciones.
- La posibilidad de tomar decisiones rápidas.

MEDIOS

Televisión: Comerciales Radial: Jingles publicitarios

Prensa escrita: Periódicos, revistas,

Impresa: Afiches, tarjetas, etc.

Web: Página web, redes sociales

TELEVISIÓN: Se recomienda la integración de la marca en programas de salud, noticieros, comerciales, canales regionales y comunitarios.

RADIO: La radio es un medio de difusión masivo que llega de forma personal, es el medio de mayor alcance, ya que llega a todas las clases sociales. Establece un contacto más personal, porque ofrece cierto grado de participación inmediata con la información que se está transmitiendo. Se recomiendan jingles publicitarios renovados, integración del producto en las emisoras am y en fm (de tipo popular), emisoras comunitarias con publicidades rotativas en la mañana y en la tarde.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 12 de 16

PRENSA: La prensa escrita es el conjunto de publicaciones impresas en papel que tienen como objetivo informar y entretener a la sociedad. Se recomienda pautar en publicaciones como periódicos y revistas.

IMPRESA: La publicidad impresa es la diseminación de mensajes publicitarios visuales impresos y puede ayudar a construir consciencia de marca. Se recomienda la realización de afiches, tarjetas, etc.

PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES: Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos. La aplicación de nuevas tecnologías y la incorporación de una página dinámica, que genere contenido actual están correlacionado de manera positiva con el incremento de las ventas, la productividad y ayuda a crear una mejor percepción de la marca.

Por su parte una red social puede estar definida como un grupo de personas interconectadas entre sí con el propósito de comunicarse, integrar diferentes tipos de comunidades, y cooperar o hacer cosas en conjunto. Permite la oportunidad de tener un contacto directo con el usuario, escucharlo y saber qué es lo que está necesitando, qué percepción tiene de la marca.

POLÍTICA EDITORIAL Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS WEB

Debido a las características de los medios electrónicos, relacionadas especialmente con el hecho de que los contenidos se pueden diseminar de forma rápida y a un gran número de personas, se ha definido una política editorial que establece las características que deben considerar las dependencias al momento de publicar contenidos generales en medios electrónicos.

Esta política editorial deberá complementarse con las indicaciones que señalen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación -en el marco de la iniciativa de "Lenguaje Ciudadano"- y del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso:

Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación, de diferentes regiones del país y nacionalidades.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL
**SANTA CRUZ
DE URUMITA**
NIT No 800.213.942-1

E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 13 de 16

- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique su significado.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas y gramaticales.
- Los contenidos publicados deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio a los ciudadanos y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- Ofrecer sólo aquellos contenidos que se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la Entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

(ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

- Antes de ofrecer los contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios:

Los contenidos provistos de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que estos contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares.

- En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

Los contenidos deben mantener la privacidad:

No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.

- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 15 de 16

- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

Los contenidos deben observar el derecho de autor de propiedad intelectual:

Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios web hacen parte del patrimonio de la Entidad y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.

- Si una Entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos.
- Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la Entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“...”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA
NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 16 de 16

5. PLAN DE ACCIÓN 2020

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA