



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Código:

Versión:

Fecha Elaboración:

Página 1 de 4

OBJETIVO	Garantizar la comunicación efectiva, oportuna y transparente, tanto interna como externa, para apoyar la gestión institucional, la promoción de la salud pública, la rendición de cuentas y la satisfacción de las partes interesadas, asegurando la alineación con los requisitos de MIPG y la normatividad legal aplicable.	ALCANCE:	Desde la identificación de necesidades de comunicación (interna, externa) hasta la medición del cumplimiento del plan de comunicaciones
RESPONSABLE:	Profesional de comunicaciones	INDICADORES:	Ver indicadores del proceso
INFORMACIÓN DOCUMENTADA:	Ver listado maestro de documentos del proceso	RIESGOS:	Ver matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS DEL CLIENTE / ATRIBUTOS	REQUISITOS DE NORMA NTC ISO 9001:2015	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN	REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS
Eficacia; Eficiencia; Efectividad; Satisfacción; Oportunidad	P: 4.1, 4.2, 6.1, 6.2 H: 7.5, 8.1, 8.5.1, 8.5.2 V: 9.1 A: 10	Plan de desarrollo Institucional Políticas institucionales Plan Operativo Anual (POAs) PAMEC Institucional Manual de funciones Manuales, Guías, protocolos, programas, instructivos PGIRASA Plan de emergencias Gestión de riesgos Mejoramiento institucional	Generales: Decreto 1011 de 2006 – Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Resolución 3100 de 2019 – Sistema Único de Habilitación Resolución 3280 de 2018 – RIAS Resolución 459 de 2012 – Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual Resolución 1552 de 2013 Del proceso: Ver normograma del proceso



RECURSOS		
PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
Diseñador Visual Diseñador Gráfico Periodista	Requerimientos de la Resolución 3100 del 2019 Decreto 4445 de 1996 Ver listado de inventario de activos del proceso Wi-Fi, Software de diseño, Computadora Teléfono celular- plan de datos Licencias de programas de diseño.	Ver Informes de inspecciones de SST, verificación de necesidades de mantenimiento, mobiliario, ambiental, infraestructura.

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
P	Gestión de Adquisiciones Gerente	Circular solicitando diligenciamiento PAA	Planear las necesidades del Talento Humano, bienes, servicios y obras para la prestación del servicio o gestión del proceso	Requerimiento de Talento Humano Plan Anual de adquisiciones del proceso (Identificación de Necesidades: bienes, servicios y obras)	Gerencia Planeación institucional Gestión de Talento Humano Gestión de Adquisiciones
	OMS-OPS Ministerio de Salud y protección social Entes de control Gestión de Calidad Planeación institucional Gerencia	Normatividad legal aplicable Necesidades de la organización Requisitos Plataforma estratégica Políticas institucionales Matriz de riesgos del proceso Política de privacidad y seguridad de la información	Elaboración, actualización y socialización de procedimientos, protocolos y guías del proceso	Procedimiento de Gestión de las Comunicaciones Protocolo de imagen corporativa Procedimiento de administración y publicación de información en la página web y manejo de redes Matriz de riesgos Socialización plan de comunicaciones y capacitación en procedimientos y protocolos	Gestión de Calidad Líderes de proceso Personal de la institución
	Gerencia Gestión de Talento Humano Coordinadores de procesos	Talento Humano Necesidades bienes, servicios y obras aprobadas Necesidades de comunicación	Elaborar plan de comunicaciones y plan de medios	Plan de Comunicaciones Plan de Medios	Planeación institucional Líderes de proceso



Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
H	Planeación Institucional	Plan Operativo Anual	Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual del Proceso	Evidencias de ejecución del POA	Planeación Institucional
	Gerencia Planeación institucional Gestión de Adquisiciones	Plan de adquisiciones aprobado	Elaborar y formalizar la Solicitud de Contratación de servicios de pauta (radio, perifoneo), especificando las condiciones técnicas	Estudios previos Documentación soporte	Gestión Contractual Proveedores
	Coordinadores de procesos Trabajo social Planeación institucional Comunicación institucional	Solicitudes para desarrollar contenido Autorización para desplazamiento (Convenios) Política de privacidad y seguridad de la información Plan de Comunicaciones Plan de Medios	Programar actividades y contenido para desarrollo de plan de comunicaciones: programas de radio, Perifoneo, redes.	Piezas Gráficas, Contenido en Video, Agenda de medios, contenidos de audio para radio, impresos	Coordinadores de procesos Planeación institucional Gerencia
	Coordinadores de procesos Gestión de calidad Planeación institucional	Piezas Gráficas, Contenido en Video, Agenda de medios, contenidos de audio para radio, impresos aprobados Documentos de proceso aprobados	Desarrollar actividades del Plan de Comunicaciones y ejecutar la divulgación multicanal de las piezas aprobadas (Web, Redes Sociales, Boletines) y gestionar su publicación oportuna.	Información en salud y participación ciudadana Cubrimiento fotográfico, en video y streaming Piezas Gráficas y Material Divulgado archivado	Personal de la institución Comunidad Comunicación institucional
	Comunicación institucional	Procedimiento de administración y publicación de información en la página web y manejo de redes	Monitorear las interacciones digitales y dar respuesta a comentarios y mensajes	Registro de Interacciones en redes sociales	Comunicación institucional Gestión de Calidad
	Proveedores	Informe de ejecución de actividades	Verificar cumplimiento de actividades de proveedores en apoyo a la supervisión de contratos de servicios relacionados con el proceso de comunicación institucional	Certificación de cumplimiento	Proveedor Talento Humano Gestión Financiera Gestión Contractual



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

Código:

Versión:

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Fecha Elaboración:

Página 4 de 4

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
V	Planeación institucional Gestión de calidad Comunicación institucional	Ficha técnica de indicadores Registros del proceso (fuentes de información del indicador)	Evaluar el cumplimiento de los planes de comunicación y medir y analizar los indicadores de gestión del Proceso	Resultados y análisis de indicadores Informes	Planeación institucional Gestión de calidad Control interno de gestión
	Comunicación institucional	Registros del proceso (fuentes de información) Matriz de riesgos	Monitorear la eficacia de los Controles de Riesgo y Evaluar los Riesgos del proceso	Matriz de riesgos del proceso actualizada	Planeación institucional Control interno de gestión
A	Planeación institucional Comunicación institucional SIAU Entes de control, EAPBS Gestión de Calidad	Resultado de autoevaluación de Habilitación Indicadores con incumplimiento Matriz de riesgos PQRS Satisfacción del usuario Informes de auditorías internas o externas	Resolver desviaciones del proceso e implementar mejoras mediante la elaboración de planes de acción	Planes de acción con seguimiento y cierre	Gestión de calidad Planeación institucional Entes de control EAPBS