

**RESOLUCION No. 342**

**9 Diciembre 2015**

**“Por medio del cual se adopta la política de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina”**

El Gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina, en uso de sus atribuciones legales y

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 100:2005” en su artículo primero establece la obligación de adoptar este modelo, el cual forma parte integral del citado Decreto y el Decreto 943 de 2014, establece la necesidad de actualizar el MECI.

Que se hace necesario adoptar una política de comunicaciones para la ESE Carmen Emilia Ospina.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar las Políticas de Comunicaciones, del Eje transversal de la información y comunicación de la ESE Carmen Emilia Ospina, de acuerdo con los siguientes términos:

**INTRODUCCIÓN**

La comunicación como eje transversal de una organización es una herramienta fundamental de ensamble que permite la unificación de las áreas de una empresa, entregando la información necesaria para el desarrollo de sus objetivos misionales y generando un clima laboral agradable.

La comunicación facilita que los miembros de la organización se organicen, definan sus objetivos, ejecuten sus tareas, compartan sus ideas, tomen decisiones, resuelvan problemas y generen cambios.

Se hace necesario que la Empresa Social del Estado (ESE) Carmen Emilia Ospina, establezca lineamientos claros y coherentes frente a la gestión de la comunicación, unificando criterios de planificación, divulgación y proyección institucional a nivel interno y externo, para implementar una política de comunicaciones, entendida como el

***Servimos con Excelencia Humana***



Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

mediador de las relaciones entre los miembros de la organización y la estructura de la misma.

Con base a lo anterior, la ESE ha definido su política de Comunicación Interna y Externa, mediante la cual busca establecer tácticas que contribuyan a mejorar las relaciones al interior de la Empresa, así como la interacción con su público externo, informando oportuna y verazmente, atendiendo las demandas informativas de la comunidad y así generar credibilidad en la población objetivo.

La ESE definirá las estrategias de desarrollo y manejo de los diferentes medios de información, a la vez que fortalecerá la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional y la calidad de sus servicios.

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los criterios de la comunicación con el propósito de articular, divulgar y socializar de forma oportuna y eficaz, a nivel interno y externo, los procesos misionales y decisiones administrativas, fortaleciendo así la imagen de la ESE Carmen Emilia Ospina.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar los ejes de acción de la Comunicación Institucional de la ESE Carmen Emilia Ospina.
2. Establecer las funciones, responsabilidades y servicios que prestará la Oficina de Comunicaciones.
3. Especificar los procedimientos de manejo y uso de los mensajes emitidos por los diferentes canales de comunicación de la ESE Carmen Emilia Ospina.

### **OFICINA DE COMUNICACIONES**

La oficina de comunicaciones será transversal y prioritaria en todas las acciones administrativas y operacionales de la ESE Carmen Emilia Ospina, tendrá la misión de gestionar adecuadamente la información de la Empresa al interior de la misma y con sus públicos externos.

Para tal fin, esta Oficina trabajará en red con los representantes de cada área de la Empresa Social del Estado, para divulgar información actualizada y veraz de forma permanente.

La Oficina de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina actuará en dos ejes:

- a. Comunicación Interna
- b. Comunicación Externa



***Servimos con Excelencia Humana***

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

### Identidad Corporativa

La Oficina de Comunicaciones velará por el cumplimiento y buen uso de la identidad corporativa en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios; así como tender por la imagen institucional y protocolo en los eventos realizados por la ESE y en los que la Institución participe.

### Medios de Comunicación

La Oficina de Comunicaciones es la única dependencia responsable de recibir, contactar y emitir información o publicidad en los medios de comunicación propios y masivos.

La Oficina de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina, mantendrá planes y estrategias, que permitan y promuevan el flujo de información con su público interno promoviendo el sentido de pertenencia y clima organizacional; así como fortalecer las relaciones con los medios locales y regionales que consoliden el posicionamiento de la Entidad.

### Canales de Comunicación Interna

- **Cartelera Institucional**

Las carteleras de la ESE Carmen Emilia Ospina, es el medio visual a través del cual se trasmite información de interés a los funcionarios y contratistas de la Institución, tales como eventos, noticias sociales del personal y notas de prensa.

La Oficina de Comunicaciones es la única responsable de la administración de las carteleras y de la información que allí se publique, así como la de priorizar y definir la periodicidad en la que serán actualizadas.

- **SIMAD**

Este medio facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios y contratistas de la ESE, garantizando una comunicación ágil y eficaz, reduciendo así el consumo de papel, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

- **Intranet**

Red interna que permite la divulgar información de la ESE Carmen Emilia Ospina a sus funcionarios y contratistas, con el objetivo de que estén permanentemente informados. Guarda un amplio volumen de aplicaciones, documentación y normatividad importante para su ejercicio misional. La administración del contenido



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

noticioso e informativo de la Intranet es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones; el área de Sistema es la responsable de la administración de su forma y diseño.

- **Documentos Internos**

Circulares, memorandos, actas, control de asistencia y cualquier otro documento proyectado en las distintas dependencias de la ESE Carmen Emilia Ospina, y desde la misma hacia el exterior, deben conservar el estilo y características estandarizada en el Manual de Identidad Visual, a través del proceso de gestión de la Calidad.

### Canales de comunicación externa

- **Boletín de Prensa**

Documento dirigido a medios de comunicación y demás público externo en la que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades realizadas en cumplimiento de la Misión de la ESE.

- **Aviso de prensa**

Medio por el cual se difunde una información de interés para la opinión pública en general o específica.

- **Página Web**

El portal oficial de la ESE Carmen Emilia Ospina, [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co), ofrece a los públicos de interés información actualizada, veraz y oportuna de las actividades y acciones que realiza la Institución en sus diferentes áreas y programas.

La administración del contenido noticioso e informativo de la Intranet es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones; el área de Sistema es la responsable de la administración de su forma y diseño.

- **Redes Sociales**

Los contenidos de las redes oficiales de la ESE Carmen Emilia Ospina, serán administrados por la Oficina de Comunicaciones, toda la información que se quiera publicar en ella de manera oficial tendrá que pasar por esta oficina.



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- **Ruedas de Prensa**

Escenario a través del cual, previa convocatoria a los medios de comunicación, el Gerente como vocero de la ESE y único funcionario facultado para convocar a rueda de prensa, en apoyo de la Oficina de Comunicaciones, informa a la opinión pública en general una situación o versión de un hecho de relevancia local, nacional o Internacional.

### SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES

#### 1. Difusión y publicación de actividades institucionales

La Oficina de Comunicaciones ofrecerá el servicio de difusión de actividades institucionales de carácter administrativo, operativo y promocional.

El área interesada en la difusión deberá notificar a la Oficina de Comunicaciones a través de SIMAD, e-mail, o verbalmente con máximo dos días de anticipación, para su oportuna organización, planeación y disponibilidad.

#### 2. Elaboración de piezas gráficas

La Oficina de Comunicaciones ofrecerá el servicio de diseño y elaboración de piezas gráficas en coherencia con los lineamientos de la imagen institucional: folletos, afiches, tarjetas, portada de publicaciones, pendones, pasacalles, escarapelas y asesoría de imagen para eventos, avisos para prensa y creación de conceptos gráficos para campañas a nivel interno de la ESE.

Las solicitudes para el diseño y elaboración de piezas gráficas deberán realizarse a través del SIMAD, e-mail, o impreso en la Oficina de Comunicaciones, con un tiempo no menor a 3 días hábiles. La información debe ir digitalizada en formato Word y las fotografías en resolución óptima en medio digital.

De acuerdo al número de solicitudes y carácter del diseño, la Oficina de Comunicaciones tendrá un tiempo máximo de respuesta de ocho (8) días hábiles, tiempo que empieza a transcurrir una vez sea entregada toda la información requerida para tramitar el diseño.



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**


CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

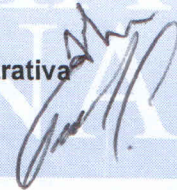
**ARTICULO SEGUNDO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga los demás actos administrativos contrarios a esta resolución.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Neiva, a los nueve (09) días del mes de Diciembre de 2015.

  
**DAVID ANDRES CANGREJO TORRES**  
Gerente

Elaboró: Armando Solórzano Salas 

Revisó: Alma Yiseth Gutiérrez Peña. Subgerente Administrativa 

Alejandro Cabrera. Coordinador Comunicaciones

Yenny Nuñez. Gestor de TIC 



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

Línea Amiga 8726262 (Citas)