

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSCÓDIGO: **1.3.2.D02**

VERSIÓN: 02

FECHA Sep. 26 de 2022

TIPO MANUAL

PROCESO **COMUNICACIÓN Y MEDIOS****MANUAL DE COMUNICACIONES****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ**

MANUAL DE COMUNICACIONES**CHIQUINQUIRÁ, SEPTIEMBRE DE 2022**

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 02

FECHA Sep. 26 de 2022

TIPO MANUAL

PROCESO COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Contenido

1. IDENTIFICACIÓN	2
2. INTRODUCCIÓN.....	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. MARCO LEGAL	3
5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	4
6. GENERALIDADES.....	5
6.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN Y USO DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN	5
7.1. MENSAJE CENTRAL	6
VOCERÍA Y LÍNEAS FORMALES DE COMUNICACIÓN	8
8. RECOMENDACIONES.....	8
CARACTERIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN	8
8.1. Internos	9
8.1.1. Circulares	9
8.1.2. Correo electrónico	9
8.1.3. Altavoz.....	9
8.1.4. Carteleras.....	10
8.1.5. Comités	10
8.1.6. Televisores y/o pantallas.....	10
8.1.7. Plataforma Gestión Empresarial	11
8.2. Externos	11
8.2.1. Oficios.....	11
8.2.2. Comunicados de prensa.....	12
8.2.3. Ruedas de prensa.....	12
8.2.4. Boletines de prensa	12
8.2.5. Boletín institucional interno y externo	12
8.2.6. Medios alternativos	13
8.2.7. Página web	13
8.2.8. Redes sociales	14

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁCÓDIGO: **1.3.2.D02**

VERSIÓN: 1

FECHA Ago. 28 de 2019

TIPO DOCUMENTO

PROCESO **COMUNICACIÓN Y MEDIOS****MANUAL DE COMUNICACIONES****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ**

8.3.	Lenguaje Y Comunicación Incluyente	14
9.	HERRAMIENTA Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	19
10.	DOCUMENTOS RELACIONADOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	19
11.	BIBLIOGRAFÍA	20
12.	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	0

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

1. IDENTIFICACIÓN

PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS
SUBPROCESO	Comunicación interna y externa
OBJETIVO	Establecer las directrices y parámetros que permitan orientar y gestionar adecuadamente el accionar comunicativo e informativo a nivel interno y externo, para lograr un manejo efectivo de la comunicación organizacional, así como la promoción de la imagen institucional.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	➤ Establecer lineamientos de comunicación y divulgación con calidad, asertividad y coherencia que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. ➤ Definir los mecanismos para alcanzar una comunicación organizacional coherente, eficaz y oportuna entre los colaboradores. ➤ Determinar los medios de comunicación externa para proyectar el reconocimiento y la gestión de la institución a nivel municipal, departamental y nacional, fortaleciendo la prestación de servicios de salud, la imagen corporativa y reputación institucional.
ALCANCE	El presente Manual de Comunicaciones, es un documento guía para el adecuado y oportuno despliegue de la información, aplica para para todas las comunicaciones internas o externas que divulguen la gestión realizada por la E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá, así como las directrices establecidas en el mismo aplican para todos los funcionarios, contratistas y operadores externos que intervienen en los procesos comunicativos institucionales.
RESPONSABLES	Coordinador de comunicaciones y medios.

2. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá como institución prestadora de servicios de salud pública de baja y mediana complejidad integral, por su naturaleza requiere la recepción y entrega oportuna de información a los diferentes públicos de interés tanto a nivel interno como externo; para lograr el ejercicio asertivo, objetivo, oportuno y preciso de las comunicaciones, la institución ha creado espacios, mecanismos y canales de comunicación, para el despliegue de información sobre el quehacer institucional encaminados a la transparencia, participación y visualización del buen nombre de la entidad.

Lo anterior fue configurado en el presente documento base, Manual de Comunicaciones, diseñado con la motivación de constituirse como un recurso de apoyo empresarial a la hora de emplear el lenguaje de la forma más adecuada, correcta y recomendada. Este insumo fundamental para establecer los aspectos esenciales de la labor comunicacional orientados

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

a facilitar el acceso a la información y fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés. Así mismo, a través de esta herramienta se pretende establecer un ambiente comunicativo nutrido por un lenguaje técnico y empresarial ético a nivel interno que reduzca el nivel del ruido, la ambigüedad, las malas interpretaciones, y la desinformación por rumores y/o suposiciones, a fin de mejorar las relaciones interpersonales y evitar lesiones a la imagen de la institución.

3. JUSTIFICACIÓN

La comunicación como dimensión fundamental para garantizar un adecuado flujo de información tanto a nivel interno como externo en la entidad, permite contar con funcionarios y ciudadanos garantes de la transparencia en la gestión desarrollada por la administración. Por esto, se establecen lineamientos estratégicos para que la comunicación sea un eje transversal y un proceso efectivo que genere credibilidad y confianza en sus grupos de interés contribuyendo al desarrollo del plan estratégico institucional.

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia:

Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura

Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional.

Ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información."

Ley Estatutaria 1581 DE 2012 (octubre 17) Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

DECRETO 1008 DE 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Ordenanza No. 004 de 2004- Por medio de la cual se crea la Empresa social del Estado Hospital Regional de Chiquinquirá, como una Entidad pública del orden Departamental. Estas deben ser identificadas con viñetas y un espacio entre una y otra.

5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Comunicación organizacional: proceso social o conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, de igual forma entre la entidad y sus diferentes públicos externos a través de los diversos canales de comunicación.

En una entidad la comunicación circula en varias direcciones, que incidan los flujos de comunicación: descendente, ascendente y transversal.

De igual forma convoca a los trabajadores en torno a una imagen corporativa que proyecte su compromiso como gestores y ejecutores de las acciones institucionales.

Comunicación interna: informar a la misma organización lo que la organización está haciendo; la transmisión de información crea y mantiene buenas relaciones con y entre los miembros, a través de los canales de comunicación, motivando al personal a la contribución de los objetivos institucionales.

Para obtener un funcionamiento positivo de la comunicación interna, es necesario que las personas se sientan involucradas y participen activamente a la hora de informar, evitando únicamente cumplir el rol de receptores.

Comunicación descendente: es la forma en la que los directivos o superiores envían mensajes a los empleados o subordinados, jerárquicamente hablando, el propósito es la proporción de instrucciones específicas de trabajo. La efectividad del mensaje se debe a elementos como: la claridad, los medios o canales, el tamaño de la organización entre otros.

Comunicación ascendente: Hace referencia a los mensajes que los trabajadores o empleados envían a sus directivos o jefes generalmente en reuniones o juntas.

Comunicación horizontal: Se presenta entre las personas que se encuentran en un mismo nivel jerárquico, de una misma área o también se da entre personal de diferentes áreas de una organización.

Comunicación diagonal: Este tipo de comunicación se establece generalmente en equipos de trabajo conformados por personas de diferentes niveles y áreas.

Comunicación formal: Mensajes enviados a través de canales oficiales de comunicación de la organización como circulares, memorandos, comunicados, entre otros.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Comunicación informal: Se define como la que se presenta en las relaciones interpersonales dentro de la institución, conocida como voz a voz.

Comunicación externa: Son los mensajes generados y emitidos por la organización con los públicos externos, promoviendo logros, productos y servicios, que tienen como fin mantener relación entre sí y proyectar un reconocimiento para posesionar a la organización de manera positiva.

Medios de comunicación: dispositivos técnico-organizativos que permiten la transmisión de mensajes significativos simultáneamente para una gran cantidad de personas desconocidas que los utilizan. Son una herramienta para la realización de divulgación amplia y focalizada de determinada información.

Grupos de interés: Son las partes interesadas, con las cuales se establece un flujo de comunicación.

Emisor: persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Receptor: Es la persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Información: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

6. GENERALIDADES

6.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN Y USO DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN

- ✓ Las comunicaciones originadas en la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá deben ser veraces, objetivas, oportunas y precisas, independientemente si están dirigidas al público interno o externo.
- ✓ Se debe evitar dejar vacíos informativos que den pie a malinterpretaciones.
- ✓ Las acciones, medios y procesos de comunicación institucional promueven la relación transparente y constante con los grupos de interés, basados en el derecho que tiene la sociedad de acceder a la información.
- ✓ Los contenidos deben ceñirse a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis, y estilo establecidas por la Real Academia de la Lengua Española y la normatividad interna existente en el Sistema Integrado de Calidad.
- ✓ Los mecanismos de comunicación de la institución propician espacios de retroalimentación que contribuyen al mejoramiento continuo.
- ✓ El contenido de las piezas comunicacionales no puede ser de carácter ofensivo, sexista, racista, discriminatorio u obsceno, se debe promover la Diversidad y la Inclusión. En todo momento se debe tener presente el respeto por el destinatario y la imagen de la entidad.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

- ✓ La comunicación en la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá está libre influencias de carácter político, religioso, económico o ideológico.
- ✓ La construcción de piezas comunicativas se debe realizar con base en el procedimiento 1.3.1. P01 y la información necesaria para la realización de las mismas, deberá provenir de fuentes totalmente confiables y validadoras (directivas, coordinadores o fuentes oficiales externas). Aplican las mismas condiciones para prestadores externos, contratistas, subcontratistas, aliados estratégicos, proveedores y demás colaboradores que requieran dar a conocer cualquier tipo de información institucional a alguno de los públicos de interés de la institución. De no ceñirse a este lineamiento, se entiende que las piezas o productos no cumplen con los requisitos básicos para ser publicados.
- ✓ Siempre que se vayan a publicar contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos, según procedimiento 1.3.1.P01.
- ✓ Cualquier aplicación de la identidad que no esté contemplada en este Manual puede redundar en el **detrimiento de la imagen institucional** y por lo tanto no podrá ser publicada o difundida.
- ✓ Las diferentes áreas de la entidad deben guiarse por lo estipulado en este Manual al momento de realizar piezas de publicidad digital o impresa.

7. DESARROLLO DEL MANUAL

7.1. MENSAJE CENTRAL

El mensaje institucional, también conocido como slogan, es una frase que permite difundir de manera clara y contundente el enfoque de las acciones de la entidad junto a su plataforma estratégica, que se fijará ante los públicos internos y externos intensificando su frecuencia en diferentes escenarios y formatos, a fin de contribuir con el posicionamiento de la imagen institucional y fortalecer la esencia del direccionamiento dentro de la cultura organizacional.

Como es propio del funcionamiento de la entidad, dicho mensaje central cambiará cada vez que se cambie de administración y será aplicado a los usos que demande cada situación. Para la construcción de dicho mensaje se hace necesario encontrar las palabras exactas que logren fijarse fácilmente en los públicos y que reúnan los valores y fortalezas de la entidad junto con los objetivos del direccionamiento estratégico, de una manera corta, clara y sencilla.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

ESQUEMA DE COMUNICACIÓN TIPOS DE COMUNICACIÓN



Las líneas de comunicación se establecen a través de las relaciones descritas en el organigrama de la entidad y en el esquema de comunicación, iniciando por la gerencia que centraliza y dirige las comunicaciones en línea descendente a los subordinados, así como cada coordinador o líder con sus equipos de trabajo.

Los tipos de comunicación que se presentan al interior de la entidad son **descendentes** en la medida en que se originan directrices o responsabilidades desde la dirección hasta el directo responsable de una tarea determinada dentro de los diferentes procesos; igualmente la comunicación de torna **ascendente** toda vez que en que sea necesario resolver dudas, inquietudes, conflictos, dado que es necesario ceñirse al conducto regular y que el interesado primario se dirija en primera instancia a su superior inmediato, e ir escalando la solicitud en forma ascendente hasta llegar a la solución de la situación.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

La comunicación puede gestionarse de manera **diagonal u horizontal**, dependiendo el caso, cuando en una situación de escalamiento de una petición los respondientes inmediatos no brindan una orientación satisfactoria y los escenarios permiten remitirse a uno o varios pares, que, encontrándose en la misma posición jerárquica, pueden aportar para alcanzar el objetivo.

Nota

Referente al direccionamiento de las comunicaciones entre el Hospital y personal vinculado a través de aliados estratégicos, se utilizarán los mismos tipos de comunicación teniendo presente que para el desarrollo de sus funciones dentro de la institución, sus superiores inmediatos serán los que operen según el organigrama y mapa de procesos y que desde su posición jerárquica supervisen la ejecución de los contratos de prestación de servicios asociados.

VOCERÍA Y LÍNEAS FORMALES DE COMUNICACIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza de la entidad (Institución Descentralizada de la Administración Departamental) la toma de decisiones se centra en la gerencia, la cual es la primera responsable de emitir declaraciones, conceptos y/o comunicaciones oficiales a medios de comunicación, autoridades, entes de control, y demás personas o instituciones que desde el orden judicial o legal lo requiera. Cuando por diversos factores, la Gerencia, como vocera principal de la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá, no pueda cumplir con dicha labor, delegará la Subgerencia Administrativa y Financiera o a la Subdirección Científica, según corresponda, quienes en cumplimiento de dicha función deberán ceñirse a los lineamientos institucionales y acoger las directrices que desde la gerencia se impongan, en nombre de la entidad.

Nota

La delegación será admitida hasta el nivel de coordinador y líder de proceso, en las mismas condiciones mencionadas anteriormente. De no encontrarse disponible ninguno de los voceros enunciados, los demás colaboradores de la institución deberán abstenerse de emitir cualquier tipo de opinión, juicio de valor, o declaración relacionada con la solicitud, a nombre de la entidad; de lo contrario podría enfrentar sanciones de tipo administrativo y hasta legal para quien incurra en este error.

8. RECOMENDACIONES

CARACTERIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de garantizar que la información que se genera en la institución logre llegar a cada parte interesada, es preciso establecer procesos y canales de fácil acceso que generen relaciones bidireccionales, fortaleciendo la participación y la transparencia.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

8.1. Internos**8.1.1. Circulares**

Definición: Las circulares internas tienen como objetivo informar al personal acerca de disposiciones emitidas por la entidad, que impacten en la gestión de las diferentes dependencias. Las circulares son remitidas por lo general desde la gerencia o subgerencias de manera física o a través del correo electrónico institucional a los líderes de procesos, para que sea difundida con todo el grupo de trabajo.

Emisor: Gerencia, Subgerencia Administrativa Financiera, Subdirección Científica, o los líderes que alguno de los cargos directivos autorice o delegue.

Documento del SIG: Plantilla – Mod 05. Modelo para Diligenciamiento de Circular Interna.

8.1.2. Correo electrónico

Definición: El correo institucional es una herramienta de comunicación digital imprescindible en la entidad que facilita el envío y recepción de información entre el personal, garantizando una comunicación ágil, veraz y eficaz; destinado únicamente para aspectos laborales, asegurando la información institucional con la centralización de la misma en el servicio de Hosting.

Por evento o solicitud de las diferentes áreas de la entidad, el área de comunicaciones divulgará información correspondiente de actividades, circulares entre otros a personal. De igual forma queda establecido que el correo electrónico es el medio idóneo para cualquier comunicación hacia los grupos de valor como los son las asegurados cliente número uno de esta institución.

Emisor: Todo el personal vinculado a la E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá.

8.1.3. Altavoz

Definición: Medio de comunicación interno con inmediatez y amplia cobertura en el que se transmiten mensajes para la educación del paciente, medidas administrativas, promoción de programas y actividades de la institución.

Diariamente se emiten mensajes motivacionales dirigidos al personal, se promueven programas y se informan novedades institucionales. Para solicitar una difusión de información se debe contactar con el área de comunicaciones.

Emisor: oficina comunicaciones

Solicitud: La persona que requiera difundir información a través del altavoz debe enviar solicitud al correo comunicaciones@hospitalregionalchiquinquirá.gov.co; el momento de respuesta de dicha solicitud se enmarcará en un tiempo menor a dos días hábiles.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

8.1.4. Carteleras

Definición: Las carteleras son un canal de comunicación que le permite a las partes interesadas, recibir información sobre las diferentes convocatorias, actividades, celebraciones especiales, noticias o decisiones que desarrolla la institución y que tienen un impacto a nivel interno y externo.

La E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con 10 carteleras informativas ubicadas estratégicamente en los diferentes servicios y en los puntos de mayor acceso al público, que son actualizadas de manera mensual por el área de comunicaciones según calendario de actividades programadas por las diferentes áreas.

También se cuenta con carteleras institucionales actualizadas por el personal asistencial, que por servicio refleja información de pacientes en estancia hospitalaria o médicos especialistas de turno.

Emisor: oficina de comunicaciones para las carteleras informativas; personal asistencial para carteleras de urgencias y hospitalización.

Solicitud: Las dependencias que requieran publicar información deben enviar solicitud al correo comunicaicones@hospitalregionalchiquinquir.gov.co; el momento de respuesta de dicha solicitud se enmarcara en un tiempo menor a 5 días hábiles.

IMPORTANTE: Por ningún motivo se permitirá que se elaboren carteleras de forma manual y se adhieran en las paredes de la institución ni en la sede central ni en las subsedes, con pegantes o cintas; la oficina de comunicaciones vigilará estas situaciones e informará a la subgerencia que sea pertinente.

8.1.5. Comités

Definición: Los comités son reuniones internas periódicas que tienen como fin tratar o resolver asuntos particulares o realizar seguimiento de procesos, que permiten difusión y retroalimentación de información. La conformación de los diferentes comités de la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá está institucionalizada a través de resolución.

Documento del SIG: 1.2.1.P04 Creación, Ejecución y Seguimiento a Comité

8.1.6. Televisores y/o pantallas

A través de videos institucionales el material audiovisual es proyectado en los televisores ubicados en los diferentes servicios que se realizan, con el fin de promocionar el portafolio de servicios, los avances en gestión y campañas educativas para los usuarios y funcionarios, entre otros.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

IMPORTANTE: Los televisores dispuestos en áreas de atención al usuario y áreas comunes, serán destinados exclusivamente para mensajes corporativos, que se enmarquen dentro de los planes, programas y proyectos institucionales, y de ninguna manera deberán usarse para transmitir programas de la televisión, películas, y/o deportes, salvo en casos expresamente autorizados por la gerencia o subgerencia administrativa y que aporten a los propósitos de la entidad.

Emisor: Por solicitud o evento el área de comunicaciones diseña videoclips cortos o imágenes para brindar mayor información a los usuarios.

Solicitud: Las dependencias que requieran publicar información deben enviar solicitud al correo comunicaicones@hospitalregionalchiquinquirá.gov.co; el momento de respuesta de dicha solicitud se enmarcara en un tiempo de 15 días hábiles.

Nota:

La dependencia que requiera difundir información a través de este medio deberá enviar los insumos necesarios y la descripción específica de cómo se quiere proyectar la imagen o el video a realizar y que debe contener.

8.1.7. Plataforma Gestión Empresarial

Canal de comunicación de uso obligatorio para las diferentes dependencias de la institución, que permite llevar la trazabilidad de las comunicaciones internas que requieren de una respuesta por parte del responsable del proceso, a través de la remisión, cargue y acceso a la información de una forma rápida y oportuna. En este sistema de salvaguarda y consulta documental se encuentran parametrizados los instrumentos que apoyan y documentan los procesos estandarizados por la entidad para las áreas administrativas y unidades de servicio asistencial.

La plataforma está diseñada de tal forma que dispone de información permanente, segura y confiable para el personal, por medio de una red informática.

8.2. Externos**8.2.1. Oficios**

Los oficios son documentos utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas a entidades y personas externas de la institución. Estos documentos deben llevar un control de radicación para su seguimiento.

Emisor: Gerencia, subgerencias

Documento del SIG: [Mod 01](#) Modelos de Oficios.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

8.2.2. Comunicados de prensa

Definición: Los comunicados de prensa son una herramienta oficial entre la entidad y los diferentes públicos externos, se emitirá un comunicado cuando se tomen decisiones o medidas administrativas que involucren a la mayoría de la población usuaria; no existe una periodicidad en la emisión de este tipo de documentos, pues se está sujeto a las directrices enviadas por la Gerencia.

Emisor: Serán redactados por el área de comunicaciones firmado por la Gerencia.

Documento del SIG: Procedimiento 1.3.2.P02 Emisión de comunicaciones.

8.2.3. Ruedas de prensa

Definición: La convocatoria a todos los periodistas y medios de comunicación se realiza toda vez que la gerencia, como vocera oficial, requiera suministrar información puntual o novedades, para responder a las diferentes preguntas que surjan ante la opinión pública en el ejercicio de sus funciones. No existe una periodicidad en la emisión de este tipo de comunicación pues se está sujeto a las directrices enviadas por la Gerencia.

Emisor: La coordinación de la rueda de prensa como de entrevistas estarán a cargo del profesional de comunicaciones.

8.2.4. Boletines de prensa

Definición: Son una herramienta efectiva para difundir las acciones de las áreas que no son noticia para los medios de comunicación, pero que son de interés para la comunidad. Estos pueden socializarse a través de correo electrónico o medios informales como WhatsApp a los medios de comunicación.

Solicitud: Las áreas que requieran difundir información deben realizar solicitud al área de comunicaciones, para que la misma realice la redacción y difusión.

8.2.5. Boletín institucional interno y externo

Definición: herramienta que permite mantener al cliente interno como externo informado del acontecer de la institución, sus necesidades, noticias entre otros contenidos, ilustrados con un diseño agradable y dinámico.

Emisor: oficina de comunicaciones

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

CÓDIGO:	1.3.2.D02
VERSIÓN:	1
FECHA	Ago. 28 de 2019
TIPO	DOCUMENTO
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES**USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

Solicitud: Las dependencias que requieran publicar información deben enviar solicitud al correo comunicaicones@hospitalregionalchiquinquir.gov.co

8.2.6. Medios alternativos**Material P.O.P. didáctico, vallas, pendones, afiches, cartillas, regletas, entre otros:**

El despliegue masivo de información a los diferentes públicos se realiza a través de la publicidad, que permite visibilizar y sensibilizar y educar aspectos puntuales de actividades o campañas de interés general para la comunidad.

Las áreas que requieran difundir información a través de publicidad deben realizar en primera medida la solicitud por escrito al Almacén, toda vez que sea aprobada se remitirá a la oficina de comunicaciones para la entrega de la información y coordinación de diseño para publicación.

Nota

Se debe tener en cuenta que el área de comunicaciones no es la encargada de realizar y diseñar los diferentes medios alternativos. Las dependencias serán responsables de la entrega de estos diseños y/o bocetos a la oficina de comunicaciones para obtener un visto bueno, lo que indicará que el material cumple con las condiciones mínimas para ser publicado o difundido. Igualmente, este tipo de publicidad masiva deberá ser aprobada previamente por la gerencia; sin dicha autorización, no podrá ser dispuesta al público.

Emisor: oficina de comunicaciones y/o funcionarios interesados en publicar el medio alternativo.

Documento del SIG: Procedimiento 1.3.1. *P01 Gestión, producción y comunicación de piezas publicitarias.*

8.2.7. Página web

Definición: El Portal web institucional es un canal de comunicación de fácil acceso en el que se divulga la información generada por la institución para sus diferentes audiencias, y mediante la cual se implementan los lineamientos de las TIC para gobierno digital y el cumplimiento a la Ley de Transparencia.

Con el fin de garantizar el acceso al ciudadano la E.S.E mantiene actualizada la información para su consulta y trámites, la cual es responsabilidad de la oficina de comunicaciones.

Emisor: Las áreas que requieran publicaciones deben a través del correo electrónico realizar su solicitud al área encargada.

Documento del SIG: 1.3.2.P04 *Administración de página web*

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

8.2.8. Redes sociales

Definición: La E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con cuentas oficiales en las redes sociales Facebook (Perfil Comunicaciones HrChiquinquirá, Fan Page [E.S.E Hospital Regional de Chiquinquirá](#)), Twitter (@HRCCHIQUINQUIRA), Instagram: hospitalregionalchiquinquirá y TikTok: hospitaldechiquinquirá en la que divulga la información de actividades, programas y portafolio de servicios de forma inmediata y con acceso frecuente. Las redes son canales de comunicación de doble vía entre la institución y el público usuarios de las mismas.

IMPORTANTE: Se recomienda no controvertir por este medio, mensajes tendenciosos, mal intencionados o de contenidos que disten de la realidad, carezcan de objetividad o estén direccionados a dañar la imagen de la institución. Se dará respuesta a lo que haya lugar y se mantendrá la situación en vigilancia a fin de verificar si se quedó en una conversación entre la entidad y el usuario, o se debe trasladar a otros escenarios de tipo legal; en estos casos, la Oficina de Comunicaciones informará a la gerencia para que se tomen decisiones y si es necesario, se adelanten las acciones legales a que haya lugar.

Emisor: La administración, producción y gestión de los contenidos de interés para el usuario son responsabilidad exclusiva de la oficina de comunicaciones.

Documento del SIG: 1.3.2.P05 manejo de redes sociales.

8.3. Lenguaje Y Comunicación Incluyente

La discriminación estructural contra las mujeres, así como a otros grupos históricamente posicionados en situación de vulnerabilidad, se manifiesta en un conjunto de acciones, creencias, estereotipos y conductas arraigadas en el inconsciente colectivo, tanto en la esfera pública como en la privada.

En la E.S.E. Hospital Regional de Chiquinquirá no es la excepción y en este contexto el lenguaje y la comunicación son potenciadores que contribuyen a cambiar las palabras, narrativas y acciones que transforman la realidad de nuestros entornos.

En este capítulo del Manual de Comunicaciones se establecerán conceptos, definiciones, terminologías y pautas para promover la diversidad y la inclusión de mujeres, personas con orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género y características sexuales no normativas, personas con discapacidad, la niñez y adolescencia, juventudes, las personas mayores, las poblaciones migrantes, los pueblos indígenas, las personas afrodescendientes, entre otros grupos.

Para iniciar se debe definir el término **diversidad** que se puede entender como la multiplicidad de características que nos hacen únicos, diferencias y similitudes que tenemos las personas y van más allá de las cuatro más reconocidas como género, capacidad física, raza y orientación

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

sexual; es que todas las personas se sientan respetadas e incluidas sin importar sus características.

Para lo anterior es necesario hablar del lenguaje incluyente el cual permite construir nuevos imaginarios basados en el respeto por el individuo y su dignidad sin discriminación por su condición social, raza, religión, orientación sexual, edad, género, nacionalidad, discapacidad, experiencias, entre otros.

La institución cuenta con señalización para personas con discapacidad visual y auditiva con lenguaje Braille y de señas.

Principales errores al expresarnos

1. **Minimizar:** reducir las capacidades de alguien por su condición particular.
 - Ella no puede.
 - La niña o el niño de la recepción.
 - Pobre, es discapacitado.
 - Hay que ayudarlo porque ha vivido la violencia.
 - En esa comunidad no le enseñaron.
 - Por ser gay siempre lo han discriminado.
2. **Victimizar:** pensar que las condiciones vividas por las personas las convierte en víctimas
 - Por ser mujer, le toca más duro.
 - ¿Quiere mi ayuda? Es que veo que no puede.
 - Qué valiente es, cómo afronta la vida.
 - Como es indígena no conoce algunas cosas. Ayudémosle.
 - Es lesbiana/gay y la(o) han rechazado.
3. **Generalizar:** Unificar características de acuerdo con los grupos
 - Las mujeres son el sexo débil.
 - Los hombres no lloran.
 - Los hombres son más arriesgados.
 - Los discapacitados son muy agradecidos.
 - Las víctimas están resentidas.
 - Los afros bailan muy bien.
 - Las lesbianas son agresivas.
 - Los hombres gays son transmisores o portadores de Enfermedades de Transmisión Sexual ETS.
4. **Ofender:** usar apodos, sobrenombres o expresiones que denigran a las personas.
 - Niñita, niñito, mami.
 - Cieguito, minusválido, enano, persona especial.
 - Tombo, guerrillo, paraco.
 - Indio, chuto, corroncho, calentana.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

 E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

- Amanerado, marica, marimacha, arepera.

5. Preguntar: Iniciar una conversación con inquietudes que corresponden a la privacidad

- ¿Cómo obtuviste el puesto?
- ¿Usted es discapacitado?
- ¿Eres de izquierda o de derecha?
- ¿De qué religión es?
- ¿En qué momento saliste del clóset?

COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

RECOMENDACIÓN	COMO SE DICE HABITUALMENTE	COMO SE DEBERÍA DECIR
Utilice palabras, términos o conceptos neutros o imparciales que no invisibilicen a las mujeres: ciudadanía, sociedad, niñez.	Los niños del Occidente recibieron kits escolares.	La niñez del Occidente recibió kits escolares.
Reemplace palabras universales masculinas por genéricos neutros en nombres y convocatorias:	Trabaja en la Oficina de atención al ciudadano. Se buscan ingenieros de sistemas.	Trabaja en la Oficina de atención a la ciudadanía. Se buscan profesionales en ingeniería de sistemas.
Utilice el femenino en oficios, profesiones y cargos cuando aplique	El diagnóstico que dio el médico. El ingeniero revisó la información.	El diagnóstico que dio la médica. La ingeniera revisó la información.
Acuda a la creatividad al redactar para evitar el masculino si se va a incluir también lo femenino.	El evento contó con la participación de muchos ciudadanos, cerca de 200 personas.	El evento contó con la participación de mucha gente, cerca de 200 personas.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

GENERO

Expresión incorrecta	Se propone
Los padres, Padres y madres	Las familias
Los derechos del hombre...	Los derechos humanos...
Los trabajadores	El personal
Enviar los documentos a los coordinadores...	Enviar los documentos a las coordinaciones...
Tras la planeación, los administradores iniciarán el proceso...	Tras la planeación, quienes administren iniciarán el proceso...

DISCAPACIDAD

Expresión incorrecta	Se propone
Está discapacitada- Es ciega/invidente	Es una persona con discapacidad. Es una persona con discapacidad visual
Tiene un déficit	Persona con discapacidad intelectual
Es minusválida / inválido / paralítica / cojo, etc.	Persona con discapacidad física/ movilidad reducida.
Tiene un defecto de nacimiento.	Persona con discapacidad congénita
Hay gente bipolar	Hay gente que presenta trastorno bipolar
No es una persona normal	Tiene una discapacidad o limitación física

ETNIAS, ORIGEN, CONDICIONES SOCIOCULTURALES, VÍCTIMAS

Expresión incorrecta	Se propone
Persona negra / Afros	Afrodescendiente / Afrocolombiano / Negro

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2.D02

VERSIÓN: 1

FECHA: Ago. 28 de 2019

TIPO: DOCUMENTO

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Indio	Integrante de una comunidad indígena Indígenas. Las comunidades indígenas Los pueblos indígenas
Veneco / veneca	Venezolano / venezolana
Viejos / Ancianos	Adultos mayores
Sectas religiosas	Grupos religiosos Comunidades religiosas
Sirviente / Doméstico / Muchacha	Empleado(a) de servicios generales
Reinsertado / exparamilitar / exguerrillero / desmovilizado	Excombatiente
Fuerzas militares / Fuerzas armadas	Fuerza pública
Tombos / Polochos / Milicos	Policías / Militares / Agentes / Miembros de la fuerza pública
Desplazados	Víctimas de desplazamiento forzado

ORIENTACIÓN SEXUAL

Expresión incorrecta	Se propone
Amanerado, Marica, Afeminado, Partido	Persona homosexual, Hombre homosexual, Persona gay, Hombre gay
Machorra / marimacha	Persona lesbiana, Mujer homosexual, Mujer lesbiana.
Personas con preferencias distintas a la heterosexual.	Población o miembro de la comunidad LGTBI+ lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti e intersexual. Personas con orientación o preferencia sexual e identidad de género diversa.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

CÓDIGO:	1.3.2.D02
VERSIÓN:	1
FECHA	Ago. 28 de 2019
TIPO	DOCUMENTO
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES**USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

Bi / Bicicleto

Persona bisexual Hombre bisexual Mujer bisexual

En general se recomienda llamar o dirigirse a las personas por su nombre y evitar categorizarlas o juzgar la diversidad.

9. HERRAMIENTA Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación al manual se realiza por lista de chequeo 1.3.2.D02 F01 LISTA DE CHEQUEO MANUAL DE COMUNICACIONES con una periodicidad semestral

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 1.3.2.P04 ADMINISTRACIÓN DE PÁGINA WEB.
- 1.3.2.P05 MANEJO DE REDES SOCIALES.
- 1.3.1. P01 GESTIÓN, PRODUCCIÓN Y COMUNICACIÓN DE PIEZAS PUBLICITARIAS.
- 1.3.2.P02 EMISIÓN DE COMUNICACIONES.
- MOD 05. MODELO PARA DILIGENCIAMIENTO DE CIRCULAR INTERNA.
- 1.2.1.P04 CREACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A COMITÉ

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

CÓDIGO:	1.3.2.D02
VERSIÓN:	1
FECHA	Ago. 28 de 2019
TIPO	DOCUMENTO
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

MANUAL DE COMUNICACIONES**USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****11. BIBLIOGRAFÍA**

No.	DOCUMENTO
1	Andrade, H. (2005) Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. España Capriotti, P. (1998) LA COMUNICACIÓN INTERNA. Artículo publicado en Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo (Argentina), N. 13.
2	Lasswel, H. (1948) "Estructura y Función de la Comunicación de Masas" Martínez de Velasco y Abraham Nosnik (1988), Comunicación organizacional práctica, México: Trillas.
3	Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración.
4	Nosnik, A (1996), Comunicación y gestión organizacional, Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
5	Sartori, G. (1998) "Homo Videns: La sociedad teledirigida" Edit. Taurus.
6	Recomendaciones para ser incluyentes desde el lenguaje. Vicepresidencia de la República - Equidad de la mujer. Colombia.
7	Estrategias de información, educación y comunicación en salud, incluyente y accesible. Oficina de Promoción Social. Oficina de Promoción Social - Grupo de Gestión en Discapacidad. Ministerio de Salud y Protección Social.
8	Guía de Comunicación Inclusiva. Ayuntamiento de Barcelona, España.

ITEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	María Isabel Azula	María Francey López	Pablo Mauricio Zambrano
Cargo	Coordinadora de Comunicaciones y Medios	Coordinadora de Calidad	Subgerente Administrativo
Fecha	Sep. 14 de 2022	Sep. 26 de 2022	Sep. 26 de 2022

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS			
 E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	CÓDIGO:	1.3.2.D02	MANUAL DE COMUNICACIONES
	VERSIÓN:	02	
	FECHA	Sep. 26 de 2022	
	TIPO	MANUAL	
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

12. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

Fecha del cambio	Versión actual	Justificación del Cambio	Indique el ítem del Documento donde se requiere el Cambio	Versión Nueva	Nombre y Cargo de quien elaboro el Cambio:	Nombre y Cargo de quien Aprobó el Cambio:
Sep. 26 de 2022	01	Modificación con un capítulo sobre comunicación incluyente.	Actualización general del documento	02	María Isabel Azula (Coordinadora de Comunicaciones y Medios)	Pablo Mauricio Zambrano (Subgerente Administrativo)