

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		

Elaboró:

Fecha: 30 ENE 2020


ORIGINAL FIRMADO
JAIME ALBERTO GONZALEZ M.
 Comunicaciones

ORIGINAL FECHADO


ORIGINAL FIRMADO
DIEGO FERNANDO GALVIS TOVAR
 Publicidad

30 ENE 2020

ORIGINAL FECHADO


ORIGINAL FIRMADO
ELIZABETH CARO ARIAS
 Proceso Gestión Documental

ORIGINAL FECHADO

30 ENE 2020

Revisó:



ORIGINAL FIRMADO
HENRY MAURICIO CORREDOR
 Asesor Desarrollo de Servicios

ORIGINAL FECHADO

Aprobó:

Fecha:

30 ENE 2020


ORIGINAL FIRMADO
LYDA MARCELA PÉREZ RAMÍREZ
 Gerente

ORIGINAL FECHADO



E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

TABLA DE CONTENIDO


1. DEFINICIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES	5
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. OBJETIVOS	6
4. ALCANCE	7
5. MARCO LEGAL.....	7
Disposiciones Contenidas en Códigos Colombianos:.....	9
6. POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	9
7. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS	9
7.1. COMUNICACIÓN INTERNA	11
7.1.1 Altavoz	11
7.1.2 Correo Electrónico.....	11
7.1.3 Circulares	11
7.1.4 Comunicados	12
7.1.5 Boletín Institucional	12
7.1.6 Carteleras	13
7.1.7 Fondo de Escritorio	13
7.1.8 Transversalidad Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 13	13
7.2 COMUNICACIÓN EXTERNA	14
7.2.1. Televisión (Emisión de programa)	14
7.2.2 Radio (programas convenios)	15
7.2.3 Prensa	16
7.2.4 Página Web	16
7.2.5 Redes Sociales	17
7.2.6 Comunicados de Prensa	17
7.2.7 Rueda de Prensa	17
7.2.8 Monitoreo de Noticias	18
7.2.9. Archivo de la información de comunicaciones	18
7.3 PUBLICIDAD.....	18

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

7.3.1 Paraderos	18
7.4 REQUERIMIENTOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	19
7.5 PROCEDIMIENTOS PARA PRODUCCIÓN, RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA ..	20
8. PLAN DE ACCIONES PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA O DESASTRE	16
8.1 Redes de Comunicación:	16
8.1.1 Red de Comunicación Interna:	16
8.1.2 Red de información externa:	16
9. LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EVALUAR LA CONFIABILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA	17
• Exacta	18
La información es precisa cuando no tiene error y no produce dudas en quien la utiliza. La precisión está vinculada al control.	18
• Completa	18
• Compatible	19
• Orientada al usuario	19
• Relevante	19
• Accesible	19
• Oportuna	19
• Fácil de usar	19
10. RESPONSABLE DE LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA	23
10.1. DEFINICIÓN	23
10.2. ACTIVIDADES DEL GRUPO DE CORRESPONDENCIA	23
10.3. SERVICIOS DEL GRUPO DE CORRESPONDENCIA	23
10.3.1. Atención al usuario	23
10.3.2. Atención de consultas:	24
10.3.3. Utilización del Sistema de GD ORFEO	24
10.4. UBICACIÓN	24
10.5. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	24
9. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES	25
11. EVALUACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES	25
12. SEGUIMIENTO	26

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022 Página 4 de 49

13. GLOSARIO	26
14. BIBLIOGRAFÍA.....	28
17. ANEXOS	29
17.3 Tabla No.4 Caracteres de Identificación de Documentos.....	30
17.4 ANEXO 2. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	30
17.5 ANEXO 3. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA.....	31
17.6 ANEXO 4. LISTA DE CONTACTOS PARA CORREO ELECTRÓNICO INTERNO	32
17.7 ANEXO 5. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA.....	35
21. CONTROL DE CAMBIOS	37

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

1. DEFINICIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La comunicación oportuna y eficiente garantiza el derecho que tienen los ciudadanos de estar informados sobre las actividades que realiza la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, lo cual establece y consolida las relaciones que tiene la institución con los diferentes grupos de interés.

La gestión de comunicaciones, documentos y medios apoya el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional "Continuamos Construyendo Camino a la Excelencia" 2016 – 2020, al igual que el cumplimiento de los objetivos institucionales, políticas y la consolidación de las acciones encaminadas para alcanzar la acreditación; además de divulgar los servicios, el desarrollo de campañas institucionales, noticias y temas de salud pública, respondiendo a las necesidades de comunicación de los diferentes procesos y servicios.

La acreditación se perfila como uno de los objetivos del Hospital Universitario San Rafael de Tunja, y una parte esencial de ésta es la socialización oportuna y veraz de la información a cada uno de los públicos seleccionados, a través de los diversos canales para cada segmento de la población a informar, haciendo uso de la página Web, programas de televisión y radio propios (Cuenta con San Rafael) redes sociales, chat, comunicados, boletines, ruedas de prensa, noticias entre otros.


El proceso de gestión documental con las comunicaciones oficiales, la oficina de correspondencia y sus diferentes unidades productoras documentales permiten la fluidez, eficiencia y eficacia de la comunicación en la Institución.

2. JUSTIFICACIÓN

En el 2018, la gestión de Comunicaciones y Medios de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja debe estar orientada a la promoción de servicios, planes, programas, proyectos y acreditación; a través de mensajes emitidos por los medios de comunicación internos y externos, con el propósito de posicionar la imagen corporativa y las noticias institucionales para colaboradores, pacientes, visitantes, usuarios y ciudadanos que se benefician con los servicios que brinda la institución.

El profesional del proceso de Comunicaciones, propone el desarrollo de los siguientes canales de comunicación: radio, televisión, prensa, boletín, fondo de escritorio, perifoneo y comunicados. Al igual proyecta la realización de ruedas de prensa cuando el desarrollo de la información así lo requiera y la utilización de medios electrónicos masivos como WhatsApp, Twitter, Facebook y página web.

Según el desarrollo de las campañas internas, externas y los programas institucionales, se proyectará el medio de divulgación que se requiera para cada caso. Así mismo, se articula con lo contemplado en el Sistema de Gestión de Calidad, Estándares de Acreditación Institucional, Modelo Estándar de Control Interno, MECI, estrategia de Gobierno en Línea y Política de Cero Papel.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

De igual forma, el Archivo General de la Nación, tal como lo señala la Ley 80 de 1989 y la Ley 594 de 2000, fijan las pautas para la administración de las comunicaciones en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas; directrices que se desarrollan en el Acuerdo No. 060 de 2001.

La ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, como entidad pública del Sector Salud en el departamento, después de su ajuste organizacional, estructuró la oficina de Correspondencia como un proceso de apoyo que garantiza el manejo adecuado, de la comunicación escrita, interna y externa la entidad; con miras a fortalecer el desarrollo de las actividades corporativas en los diferentes procesos misionales y administrativos.

Para dar cumplimiento con este propósito, la administración reguló y estandarizó los procedimientos dentro de un Programa de Gestión Documental para la producción, recepción, distribución y trámite de documentos institucionales, internos y externos, como herramienta indispensable que orienta la administración de las comunicaciones oficiales y contribuye a la cualificación de los servicios en beneficio del cliente interno y externo.

En este contexto, se presenta el Manual Plan de Comunicaciones que propone el desarrollo de acciones que permitan una adecuada y oportuna comunicación con el cliente interno y externo, reconocimiento institucional, construcción de identidad y el posicionamiento de imagen corporativa a través de los medios de comunicación, para mantener la comunicación con los diferentes públicos de interés. Como el documento que reglamenta las políticas y procedimientos a seguir en el manejo de documentos institucionales, de tal forma, que se garantice oportunidad y agilidad en el trámite y respuesta de los mismos, aumentando así el nivel de satisfacción en los usuarios.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Gestionar y orientar la comunicación de la ESE Hospital Universitario San Rafael Tunja garantizando la coherencia y solidez en el mensaje y/o información oficial que se difunde a través de los medios de comunicación de carácter interno y externo, así como también describir las directrices relacionadas con la generación de información veraz y de calidad.

Objetivos Específicos

- Definir los mecanismos para lograr que la comunicación organizacional sea coherente con la misión, gestión institucional, buscando permanencia agilidad, y oportuna entre los colaboradores de la institución.
- Determinar los medios de comunicación externa que busquen proyectar el reconocimiento del Hospital San Rafael de Tunja en el ámbito departamental, nacional e internacional, fortaleciendo la prestación de servicios de salud, la imagen corporativa, la gestión institucional, consolidación de planes, proyectos, programas y sus servicios.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

- Establecer acciones de publicidad a través de medios de comunicación que soporten el desarrollo de las comunicaciones de la institución, con mensajes que lleguen al público objetivo.
- Normalizar los procesos de producción, recepción, distribución, trámite y seguimiento de los documentos como parte fundamental del programa de gestión documental del Hospital.
- Brindar herramientas a las Unidades Productoras de Documentos sobre administración de comunicaciones oficiales.

Establecer mecanismos de control para los procedimientos de producción, recepción, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales que recibe y envía el Hospital.

Apoyar la labor de los servicios y/o procesos en la implementación del Manual Plan de comunicaciones.

Describir los lineamientos relacionados con la generación de información de calidad y la comunicación interna y externa para fortalecer al Sistema de Control Interno de la institución.

4. ALCANCE


El presente manual del plan de comunicaciones aplica a todo el personal y a todas las actividades de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para brindar agilidad en los procesos de comunicación y documentación, independientemente del medio o soporte en el cual está producida., y aumentar la aceptación de las comunicaciones internas y externas, logrando retroalimentación en los diferentes canales de divulgación establecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Tunja.

5. MARCO LEGAL

A continuación se citan algunas de las normas que regulan el funcionamiento de las comunicaciones, la gestión documental, la Oficina de Correspondencia, como grupo que cumple funciones de administración de comunicaciones emitidas y recepcionadas por la Institución:

Constitución Política de Colombia:

- Constitución política de Colombia 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.
- Constitución política de Colombia Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
		Página 8 de 49
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

- Constitución política de Colombia Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.
- Artículos: 15, 23, 74, 86, 87, 106, sobre conservación y salvaguarda del patrimonio cultural, derechos a la información y acceso a los documentos públicos, derecho de petición, derecho a la intimidad y al buen nombre.

Leyes:

- Ley 594 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1016 de 2006 "por la cual se adoptan normas legales, con meros propósitos declarativos, para la protección laboral y social de la actividad periodística y de comunicación a fin de garantizar su libertad e independencia profesional".
- Ley 58 de 1982 Sobre obligatoriedad de los organismos del estado de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponder resolver.
- Ley 57 de 1985 sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- Ley 80 de 1989 por la cual se crea el Archivo General de la Nación de Colombia "Jorge Palacios Preciado" y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005 Ley antitrámites.
- Ley 527 de 1999, Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales y establecen las entidades de certificación.
- Ley 872 del 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".

Decretos:

- Decreto 643 de 2 de marzo de 2004, capítulo II artículo 5 y 9 sobre las funciones de la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa.
- Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea ahora gobierno digital con MIPG.
- Decreto 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo, sobre el Derecho de Petición de Información. Artículo 4, 5, 6, 7, 17, 22, 25, 48, 251.
- Decreto 229 de 1995: sobre servicios postales
- Decreto 2150 de 1995: Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohibición de exigencia de fotocopias de documentos en poder de las entidades

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Página 9 de 49
		Próxima Revisión: 30/01/2022

- Decreto 266 de 2000: Supresión de Trámites.
- Decreto Único sector cultura 1080 de 2015: Unifica todo lo de comunicaciones, bibliotecas y archivos, entre otros temas del sector.

Disposiciones Contenidas en Códigos Colombianos:

- Código Penal Art. 218 – 228: Sobre falsificación de los documentos públicos.
- Código Penal Art. 231: Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos.
- Código de Procedimiento Penal Art. 261, 352: Sobre el valor probatorio de documento público
- Código de Procedimiento Penal Art. 372: Sobre detención de la correspondencia por origen judicial
- Código de Procedimiento Penal Art. 374-375: Sobre interceptación y apertura de correspondencia con fines judiciales.

Acuerdo Consejo Directivo Archivo General de la Nación:


- Acuerdo 056 de 2000: Acceso a los documentos públicos
- Acuerdo 060 de 2001: Administración de comunicaciones oficiales.
- Acuerdo 02 de 2018: Gobierno Digital
- Plan de Gestión
- Estatutos internos de organización y administración de la Entidad
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

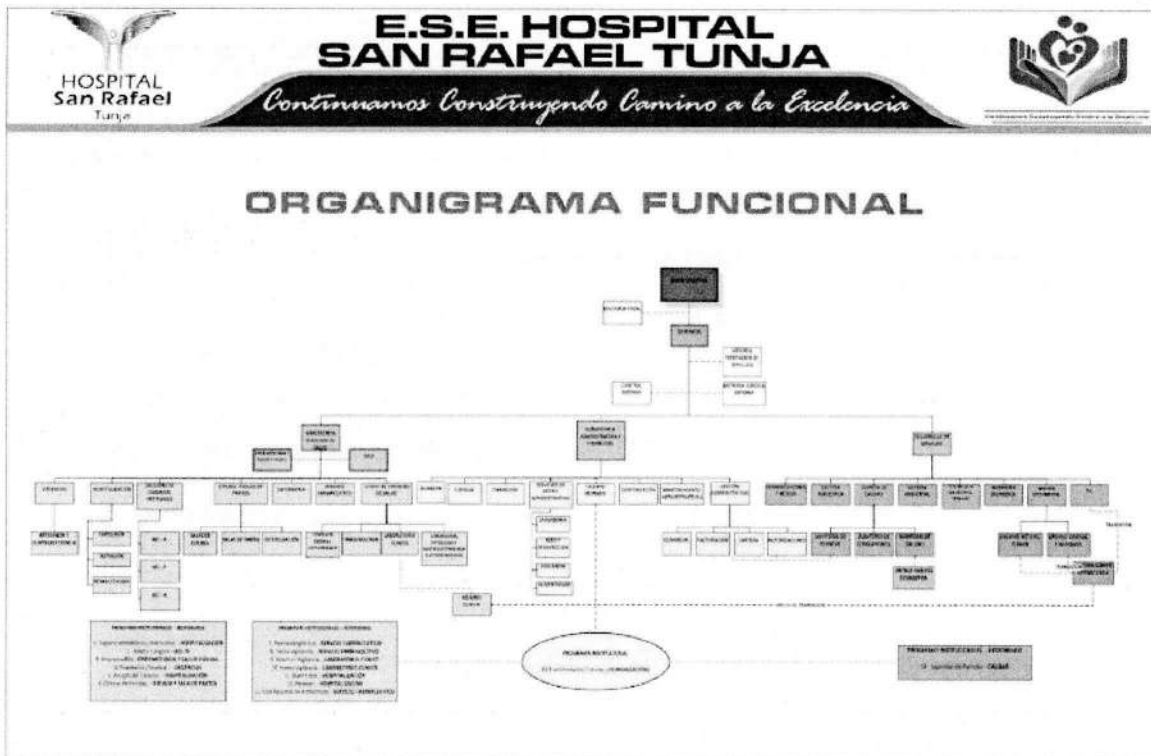
6. POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

La administración de comunicaciones oficiales, internas y externas, de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se hará con sujeción a las normas técnicas en oportunidad y bajo los principios de eficiencia, imparcialidad, celeridad, integridad documental, responsabilidad, transparencia y atención secuencial; de tal forma que sea el soporte para la adopción de un sistema de gestión documental y de comunicación eficiente y sólido.

7. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS

En la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja las comunicaciones son un elemento transversal a todos sus procesos, que contribuye al logro de la misión, la visión, planes, proyectos, programas, objetivos institucionales y sociales consolidando las relaciones humanas de la institución con los diferentes grupos de interés.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022



En la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, la Gestión de Comunicaciones y Medios se fundamenta en tres componentes: Comunicación Organizacional, Comunicación Externa, Publicidad.

Comunicación organizacional

Permite garantizar el cumplimiento de la misión del Hospital Universitario San Rafael de Tunja, orientando la difusión de políticas e información generada por las diferentes áreas, actuando en el marco de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, de acuerdo a la normatividad vigente.

Así mismo, la comunicación organizacional convoca a los colaboradores en torno a una imagen corporativa que guíe su actuación diaria, compromiso con la plataforma estratégica y fortalecimiento del clima laboral.

Comunicación externa

Con el objetivo de divulgar la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los grupos de interés de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se debe implementar la gestión de medios de comunicación masivos.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Así mismo, la comunicación externa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades y que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Publicidad

A través del uso de medios de comunicación y demás métodos, recursos, e instrumentos la publicidad garantiza la divulgación, circulación ampliada y focalizada de la información sobre los servicios y demás elementos misionales de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

El componente de Publicidad en la Gestión de Comunicaciones y Medios de la institución se convierte en el soporte de las acciones contempladas de comunicación organizacional y comunicación externa, ya que los mensajes emitidos por medio de éstas deben corresponder a un diseño visual y gráfico acorde con la imagen corporativa de la institución.

7.1. COMUNICACIÓN INTERNA

7.1.1 Altavoz

Objetivo: Emitir mensajes institucionales para educar e informar al paciente, visitantes y colaboradores sobre el autocuidado, medidas administrativas y ramas de la E.S.E., además de brindar información sobre los eventos que se programen y del acontecer diario del Hospital.

Ventajas: Es un medio en el que se transmite la información en tiempo real, teniendo mayor cobertura e inmediatez.

Proyección: Se emitirán según requerimiento los mensajes con la periodicidad requerida, sin que se afecten los niveles de contaminación auditiva. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas. Y el formato CO-F-03 formato de publicación de contenidos de altavoz.


7.1.2 Correo Electrónico

Objetivo: Informar oportunamente a los colaboradores del Hospital las actividades de las diferentes áreas, y fomentar la retroalimentación constante.

Ventaja: Facilidad en la socialización y cobertura de la emisión de la información, debido a que un alto porcentaje de colaboradores tienen acceso a internet a través de computador o celular.

Proyección: Enviar a través correo electrónico la información que sea necesaria divulgar por el medio a los colaboradores de la institución, en el momento que las diferentes áreas y servicios del Hospital lo requieran. De igual manera, actualizar y consolidar la lista de contactos de correos institucionales y personales. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas.

7.1.3 Circulares

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Objetivo: Informar oportunamente a los colaboradores del Hospital las actividades de las diferentes áreas, proyecciones de servicios y cambios de cumplimiento; la información es aprobada y generada por la gerencia a solicitud de los procesos.

Ventaja: cobertura de la emisión de la información a través de correos electrónicos institucionales y personales según necesidad.

Proyección: Enviar a través de correo electrónico las circulares que sean necesarias divulgar a coordinadores, líderes y demás personal según necesidad; si el requerimiento lo exige se centralizan la información en comunicaciones o los coordinadores y lideras las pueden socializar. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas.

7.1.4 Comunicados

Objetivo: Informar oportunamente a los colaboradores del Hospital las actividades de las diferentes áreas, proyecciones de servicios y demás información que requiera cumplimiento.

Ventaja: cobertura de la emisión de la información a través de correos electrónicos institucionales y personales según necesidad.

Proyección: Enviar a través de correo electrónico o carteleras los comunicados que sean necesarios divulgar por coordinadores o líderes los cuales deben llevar el visto bueno de las subgerencias o la oficina de desarrollo de servicios Para su divulgación por el proceso de comunicaciones se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas, también puede ser socializado por líderes o coordinadores a través de correo institucional.


7.1.5 Boletín Institucional

Objetivo: Mantener a los usuarios y colaboradores enterados del acontecer del hospital y sus necesidades, con un diseño constante agradable y dinámico.

Ventaja: El boletín permitirá informar de manera efectiva y directa a los colaboradores del Hospital mensajes que creen sentido de pertenencia, cultura organizacional, y a su vez propicia bases para la mejora del clima laboral. Así mismo, se consoliden procesos trasversales como Acreditación, MECI, Hospital Universitario, programas institucionales, convirtiéndose en herramienta de desarrollo y fortalecimiento institucional.

Su diseño será virtual cumpliendo con las políticas de cero papel, ya que somos un hospital Sostenible.

Proyección: se proyecta su realización cuando las necesidades de comunicación así lo requieran. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas. Y el formato CO-F-07 Boletín de prensa.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

7.1.6 Carteleras

Objetivo: se darán a conocer los mensajes educativos, campañas institucionales, noticias, eventos o decisiones de la entidad dirigidas tanto a los funcionarios como al público externo que visita las diferentes áreas de la institución. Se cuenta con 10 carteleras para servicios, 1 cartelera general y 6 carteleras de habilitación.

Las carteleras están ubicadas en los diferentes servicios y el hall principal del Hospital, para cumplir con su correcto uso se cuenta con un plan de manejo de carteleras.

Ventajas: inmediatez, se puede consultar la información cuando se requiera, se deja evidencia de las publicaciones.

- **Entrada principal:** Misión, visión y valores corporativos, pasos IAMII, e información de tipo general para usuarios, visitantes y colaboradores.
- **Carteleras generales:** Para realizar divulgación general entre ella:
 - o Información sobre Programas institucionales (rotatorios por todos los puntos de red)
 - o Información sobre Autocuidado (Salud Ocupacional)
 - o Cultura organizacional
 - o Cronograma de actividades y eventos
 - o Noticias de interés
- **Carteleras de habilitación:** Cuenta con Seis donde los usuarios pueden consultar los servicios que tiene habilitado el Hospital San Rafael

Proyección: se cuenta con 10 carteleras para servicios en aluminio y paño 120x180 cm. Y 1 cartelera general en aluminio y paño 150x180 cm. Que cuentan con un diseño que facilita su fácil ubicación en cada uno de los procesos que están ubicadas, la información que se publica es validada por gestión académica y por comunicaciones, se cuenta además con seis carteleras de habilitación. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas


7.1.7 Fondo de Escritorio

Objetivo: Publicar mensajes de acuerdo a las campañas de comunicación interna, programas de Acreditación, Plan de Desarrollo Institucional, invitaciones a eventos, entre otros.

Ventaja: Información oportuna al personal que tiene acceso a los equipos en red del Hospital, este mecanismo permite memorización de la información transmitida.

Proyección: Actualizar el fondo de escritorio cada vez que se solicite. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas.

7.1.8 Transversalidad Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Objetivo: Dar a conocer el plan de comunicación dentro de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, para socializar y apropiar el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) divulgando su estrategia, operación y proyectos de TI que adelanta el área de sistemas y Tecnología mediante diferentes medios de comunicación con los que cuenta el hospital.

Alcance: El presente plan de comunicaciones del (PETI) tiene cubrimiento total, alcanzando a todos los colaboradores y personas vinculadas con el HSRT, Personal de Planta y Contratistas que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del HSRT y se centrará en las siguientes temáticas, sin que restrinja la inclusión de otras.

Medios de difusión: Canales externos e internos del Hospital Universitario San Rafael de Tunja

7.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

7.2.1. Televisión (Emisión de programa)

Objetivo: Contribuir a fomentar la cultura en salud, en la comunidad con temas de actualidad tratados por expertos, a través de un canal de televisión autorizado por la ANTV, que tengan cubrimiento regional, puede ser irradiado, cable, parabólica, internet, etc. Con dos emisiones al mes y dos repeticiones (preferiblemente en el mismo horario) en un espacio de 27 minutos.

Ventajas:

- El canal debe gozar de gran credibilidad y aceptación.
- Apariciones adicionales invitación una vez al mes a diferentes programas que tengan en su grilla de programación.
- Grabación de dos programas desde el hospital.

Proyección: Producción y emisión de "Cuenta con San Rafael" el día martes, 8:30 p.m., free press repetición a los ocho días en el mismo horario.

Grabación:

Jueves 3:00 p.m.

Emisión:

Jueves 7:30 p.m.

Total salidas al aire mensual del programa:

Cuatro programas de la siguiente manera. 2 emisiones y 2 repeticiones en el mismo horario

Posible temario:

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Programa Estrategia IAMII
 Programa Madre Canguro
 Feria de la inducción y la reinducción Semana San Rafael
 Simposios Hospital San Rafael
 Programa B24 (VIH)
 Hemocentro
 Gestión Ambiental
 Buen Trato
 Programa Renacer
 Semana Mundial de la Lactancia Materna
 Lepra
 Seguridad del Paciente
 Manejo de pólvora y licor adulterado
 Otros.

7.2.2 Radio (programas convenios)

Objetivo: Llegar a la audiencia, con programas y mensajes para la prevención de enfermedades y promoción de la salud, con contenidos para mejorar la calidad de vida de la comunidad, A través de emisoras regionales que desarrollen temas de trascendencia departamental y cultural.

Ventajas: La radio es un recurso útil de comunicación al cual el público en general puede acceder gratuitamente, además permite una comunicación clara y oportuna en cada uno de los receptores.

- **UPTC Radio, 104.1 FM.** Tunja y algunos municipios de las provincias Centro, Tundama y Sugamuxi, cuenta con programación en la web <http://www.uptc.edu.co/uptcradio/>

Proyección: Emisión "Cuenta con San Rafael". Grabación del programa martes 10:00 am. Emisión programa 11:30 am día martes.

- **Emisora Boyacá 95.6 FM.** (cobertura en 80 de los 123 municipio del departamento)

Proyección: Emisión "Cuenta con San Rafael". Emisión programa 3:30 pm. Día jueves, cuenta con programación en la web <http://boyaca.gov.co/95.6fm/>

Posibles Temarios:

Programa Estrategia IAMII
 Programa Madre Canguro
 Feria de la inducción y la reinducción Semana San Rafael
 Simposios Hospital San Rafael
 Programa B24 (VIH)
 Hemocentro

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Gestión Ambiental
Programa Buen Trato
Programa Renacer
Semana Mundial de la Lactancia Materna
Lepra
Seguridad del Paciente
Manejo de pólvora y licor adulterado
Otros.

7.2.3 Prensa

Objetivo: Publicar temas de prevención de enfermedades, gestión administrativa, información de carácter general, requerimientos de ley, temas de salud, mensajes institucionales, campañas institucionales, programas, entre otros, que requiera comunicar la ESE Hospital Universitario San Rafael.

Ventajas:

- Contar con un medio impreso que circule con 5.000 ejemplares en los principales municipios del Departamento.
- Publicación adicional de información sin costo adicional cuando el hospital lo requiera
- Revisión previa del material diseñado antes de ser publicado.
- Entrega de material adicional a ser publicado por parte del hospital (fotografía, logos etc.)
- Cumplir con los requerimientos de la ley 1712 de 2014 sobre la rendición de cuentas

Proyección:


- 1 publicaciones en media página en policromía. (Publirreportaje / publicidad)
- 2 espacios publicitarios de 6 cms x 2 coles, para salir en dos ediciones (rendición de cuentas).

7.2.4 Página Web

Objetivo: Divulgar información institucional a clientes externos e internos, en desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea y todos los requisitos de Ley que requieran comunicación a través de este medio, se convierte en un medio de fácil consulta, de información de primera mano.

Ventaja: Se divulga información oportuna a clientes externos e internos, la cual da a conocer la institución, sus servicios, avances del Plan de Desarrollo, necesidades de contratación, crecimiento y logros de la empresa. Además de convertirse en un valioso medio para motivar la participación en el proceso de comunicación de quienes la consultan.

Proyección: La actualización del sitio web de la institución se realizará de acuerdo a la "Política de actualización de la página web" dispuesta por la Oficina de Sistemas, y por el "Plan de Acción de implementación de la estrategia de Gobierno En Línea".

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Además se fortalecerá este canal de divulgación con enlaces por medio de las cuentas oficiales de la E.S.E. en redes sociales, programas de televisión y radio, publicidad y medios de comunicación interna. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas.

7.2.5 Redes Sociales

Objetivo: Divulgar a través de las cuentas oficiales en Facebook (página ESE. Hospital Universitario San Rafael Tunja) y Twitter (@HSanRafaelTunja) información de interés para clientes externos sobre eventos, actividades académicas, avances del Plan de Desarrollo Institucional, portafolio de servicios, programas de responsabilidad social, entre otros.

Ventajas: La inmediatez en la divulgación de la información es la mayor ventaja de la emisión de mensajes a través de las redes sociales, así mismo, la frecuente consulta que las personas ingresan a las mismas apoyan el fácil y masivo despliegue de la información a los ciudadanos; además, se tiene la posibilidad de compartir contenido audiovisual, noticias publicadas en la página web, y demás mensajes que requieran una rápida difusión.

Proyección: Divulgar cada vez que se requiera contenidos administrativos, de interés en salud, cuidado y prevención, para quienes nos siguen en Facebook y Twitter, también se abre este espacio para capacitaciones, charlas, etc. Lo cual ayudara a incrementar el número de seguidores que posee el hospital en las cuentas oficiales. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas.

7.2.6 Comunicados de Prensa


Objetivo: dar a respuesta e informar a los medios de comunicación de manera escrita, sobre sus solicitudes de verificación de información, prevaleciendo el derecho a la privacidad del usuario, la seguridad del paciente y de su familia. El comunicado se socializa a través de correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión, así como a medios online y a bloggers.

Ventaja:

- Mantener informada a la comunidad
- Responder a las necesidades de los medios de comunicación,
- Verificación de la información con los procesos involucrados
- Previa autorización de la Gerencia para dar a conocer la información.
- Información oportuna y veraz.

Proyección: se emitirán Comunicados de Prensa según solicitud de los medios de comunicación o si el hospital necesita informar o aclarar hechos propios a la comunidad o algún estamento. Para su divulgación se requiere el diligenciamiento del formato CO-F-02 Solicitud de piezas comunicativas. Y el formato CO-F-07

7.2.7 Rueda de Prensa

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Objetivo: convocar a los medios de comunicación para que el vocero oficial de la institución dé a conocer las novedades del Hospital y responda a preguntas e inquietudes que los representantes de los medios tengan.

Ventaja: La posibilidad que tiene los representantes de los medios de comunicación de conocer las noticias institucionales, apoyados en las declaraciones de los voceros del Hospital y despejar las dudas que frente al tema que se presenten y así evitar errores en la información de la noticias.

Proyección: Generar información veraz y oportuna a los medios de comunicación según las necesidades y directrices de la gerencia y voceros oficiales de la institución y requerimientos de información solicitada por periodistas.

7.2.8 Monitoreo de Noticias

Objetivo: Mantener informados y actualizados a los directivos de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja las noticias más importantes y relevantes del Hospital, del departamento y el País en el sector salud.

Ventajas:

- Identificar errores de información de medios de comunicación.
- Corregir enfoques noticiosos
- Evaluar el desempeño de los medios en materia de noticias dadas por la institución.
- Informar sobre el acontecer noticioso que tenga influencia sobre el hospital a sus directivas
- Estar informado y actualizado en temas de salud.

Proyección: Se realizará monitoreo diario y se guardara evidencia de la misma cuando sea necesario.

7.2.9. Archivo de la información de comunicaciones


Las comunicaciones y su despliegue debe ser archivada en mis documentos Carpeta DOCUMENTOS DE APOYO, organizada por día, mes y año cronológicamente ascendente.

7.3 PUBLICIDAD

7.3.1 Paraderos

Objetivo: Con este medio de publicidad se pueden dirigir a campañas visuales específicas y por el tiempo que se requiera y con público las 24 horas del día.

Ventajas: El "Bus ShelterAdvertising" o publicidad en paraderos de buses, ha demostrado ser el método de promoción con un grado de exposición más alto en comparación a otros formatos de publicidad exterior, acaparando un 70% más de atención en los ciudadanos. Las investigaciones y estudios en torno a su efectividad, han concluido que este mecanismo establece el conocimiento de

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

marca o producto y despierta un mayor interés en el consumidor, especialmente cuando sus puntos de venta están posicionados en zonas adyacentes.


Una de sus principales ventajas radica en contar con una visibilidad estratégica, de manera que pueda encontrarse al alcance de conductores, transeúntes y pasajeros de sistemas de transporte público y a un número determinado de peatones que transitan repetidamente por el mismo lugar durante sus actividades cotidianas, lo cual refuerza de forma significativa el impacto y la recordación del mismo en áreas geográficas de alta circulación.

- Exhibición de la campaña las 24 horas del día.
- Publicidad dirigida para campañas específicas.
- Provoca la atención voluntaria que permite mayor recordación de las campañas.
- Presencia de las campañas a la altura de la vista.
- Repetición constante de los mensajes.
- Identificación inmediata de las marcas y los mensajes de las campañas.
- Extiende la vida de las campañas.
- Alto Impacto publicitario.
- Los materiales que se requieren para la exhibición (Carteles), pueden ser utilizados durante varias campañas hasta su degradación.

Proyección: Exhibición por dos cara (Rotación cada 15 días por todo Tunja)

7.4 REQUERIMIENTOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Medio	Frecuencia	Observación
Altavoz	Diariamente	De acuerdo a disposiciones del procedimiento de Comunicación Interna.
Boletín institucional	Cuando se requiera	Se unificaron los diferentes estilos de boletín que existían en uno solo, ya que los otros son canales de divulgación
Correo electrónico	Diariamente	Fuente de socialización eficaz y con respaldo de entrega de información
Cartelera	Cuando se requiera	Información las 24 horas para público interno y externo
Fondo de escritorio	Cuando se requiera	Información veraz y oportuna que llega a los usuarios de la red del hospital
Campañas internas	Cuando se requiera	Apoyo a las diferentes áreas en las necesidades de divulgación que requieran
Video servicios	Cuando se requiera	De acuerdo a disposiciones del procedimiento de Comunicación Interna.
Televisión	2 programas mensuales, 2 repeticiones, apoyo en la divulgación.	Información que llega a público masivo dentro del departamento
Radio	2 programas semanales, en dos emisoras	De acuerdo a actividades contempladas en el procedimiento de Comunicación Externa.
Página web	Cuando se requiera	Según Política de Actualización de la página Web

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL <small>UNIVERSITARIO</small> San Rafael <small>de Tunja</small>
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Redes sociales	Cuando se requiera	Medio de aceptación masiva
Comunicado de Prensa	Cuando se requerido	De acuerdo a solicitud por medios de comunicación o necesidad de la institución.
Boletín de Prensa	Cuando se requiera	Diseño unificado de diseño ágil socializado en web y correos electrónicos
Rueda de Prensa	Cuando se requiera	Brindar información oportuna y veraz a los medios de comunicación según necesidades de información
Paraderos	24 horas información	De acuerdo a solicitud por medios de comunicación o necesidad de la institución.
Avisos Exterior	Diariamente	Ubicación y posición de marca.

7.5 PROCEDIMIENTOS PARA PRODUCCIÓN, RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Los siguientes son los procedimientos para Producción, Recepción, Distribución y Trámite de comunicaciones oficiales establecidos para la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, aclarando que éstos se encuentran en el manual de procesos y procedimientos en el área de calidad y para consulta publicados en la carpeta calidad info y módulo de documentos Darum@salud

GD-PR-03 PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS
GD-PR-06 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS
GD-PR-07 RECEPCION DE DOCUMENTOS
GD-PR-08 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
GD-PR-09 TRAMITE DE DOCUMENTOS

Las Unidades Productoras de Documentos deberán cumplir con los procedimientos establecidos por el Hospital para el manejo de las comunicaciones oficiales internas y externas; igualmente, los criterios y aspectos establecidos en la matriz en 5W1H, los cuales complementan los procedimientos, así:



QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN
Producción de Documentos	<p>Formatos para Producción Documental: Los documentos oficiales (nota interna, memorando, circular, acta, carta) en la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se deben producir teniendo en cuenta lo establecido en el presente Manual; así mismo, los formatos establecidos por los diferentes servicios serán los aprobados por el hospital, los cuales se encuentran en la oficina de Calidad, de acuerdo a la Norma Fundamental CA-M-00.</p> <p>De igual forma se deben tener en cuenta otros aspectos en la producción documental, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> Firmas Responsables: La Gerencia de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, autoriza únicamente a los Subgerentes, Asesores y coordinadores de área para firmar las comunicaciones externas. Areas como: Auditoría Médica, Cartera, Almacén, Oficina Jurídica, Talento Humano. <p>La comunicación interna, será firmada por la persona competente o responsable del o los temas a tratar.</p> <p>De acuerdo con el tema, por seguridad el responsable del contenido puede colocar su rúbrica en cada hoja y siempre en la parte inferior izquierda.</p> <ol style="list-style-type: none"> Producción de circulares y memorandos: Según lo establecido por el Comité de Archivo del Hospital en sesión del 27 de diciembre de 2007, únicamente los servicios relacionadas a continuación, podrán expedir este tipo de documentos: 	Cada vez que se requiera atender una solicitud o adelantar un trámite de documentos	En cada Unidad Productora de Documentos - JPD del Hospital	El personal competente para elaborar documentos en cada UPD del Hospital
TIPO DE DOCUMENTO		DEPENDENCIA AUTORIZADA PARA SU EXPEDICIÓN		
		- Gerencia		


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	
CÓDIGO: CO-M-02	Página 10 de 49
MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01	Próxima Revisión: 30/01/2022



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
San Rafael
de Tunja

Próxima Revisión: 30/01/2022

QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN				
<table border="1"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>CIRCU LARES:</p> <p>MEMO RANDO S:</p> </td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>NORM ATIVA S:</p> <p>INFOR MATIV AS:</p> </td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p> </td> <td style="width: 10%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Gerencia</p> <p style="text-align: center;">Gerencia</p> </td> </tr> </table>	<p>CIRCU LARES:</p> <p>MEMO RANDO S:</p>	<p>NORM ATIVA S:</p> <p>INFOR MATIV AS:</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">Gerencia</p> <p style="text-align: center;">Gerencia</p>				
<p>CIRCU LARES:</p> <p>MEMO RANDO S:</p>	<p>NORM ATIVA S:</p> <p>INFOR MATIV AS:</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">Gerencia</p> <p style="text-align: center;">Gerencia</p>					
<p>3. Numeración de Actos Administrativos: Toda comunicación oficial, carta o circular, que elabore y envíe el Hospital, para destinatarios externos, debe llevar un número consecutivo, el cual será asignado por Gerencia.</p> <p>La numeración de los actos administrativos, Acuerdos y Resoluciones, debe ser consecutiva y será función exclusiva del personal auxiliar de Gerencia; quienes responderán por la adopción de los sistemas de control, guarda y custodia de los mismos mientras estén en los archivos de gestión.</p> <p>Respecto a la numeración de Actas, el Secretario Técnico de cada Comité, debe escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión; iniciando con 01 cada año.</p> <p>Está totalmente prohibido guardar o reservar números para la numeración de actos administrativos. Si se presentan errores en la numeración, se dejará constancia por escrito, con la firma de la persona que tiene asignada la función de numerar los actos administrativos.</p> <p>3. Corrección de yerros tipográficos o caligráficos: Dado que uno de los principios para el manejo de las comunicaciones oficiales es la integridad documental, se debe controlar de manera exhaustiva que los mismos no contengan ni se les</p>								

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja	
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	Página 11 de 49	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022	

QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN
	<p>efectuó enmendaduras, tachones, repisados y demás acciones que degraden su contenido y validez.</p> <p>Si un acto administrativo llegase a presentar algún yerro tipográfico o caligráfico, éste será corregido de acuerdo con lo establecido en el Artículo 45 de la Ley 4ª de 1913, el cual dice: "Los yerros caligráficos o tipográficos en las citas o referencias de unas leyes a otras no perjudicarán, y deberán ser modificados por los respectivos funcionarios, cuando no quede duda en cuanto a la voluntad del legislador".</p> <p>4. Producción de copias para comunicaciones Salientes: Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y una copia, remitiéndose el original al destinatario y la copia a la serie respectiva de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de la oficina que genera el documento, por el tiempo establecido en la tabla de retención documental sistema de GD ORFEO.</p> <p>En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual número de copias adicionales.</p> <p>5. Imagen Corporativa: Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las comunicaciones oficiales externas que se generen en el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, estarán impresas de acuerdo a las disposiciones gerenciales</p> <p>6. Tipo de letra: Se deben elaborar los documentos oficiales en letra Tahoma 10 puntos de tamaño.</p> <p>7. Uso de papel reciclable: En papel reciclable, únicamente se imprimirán copias de documentos que sean de eliminación en el archivo de gestión. Los originales de la oficina productora que correspondan a series documentales que posteriormente vayan al archivo central o histórico, nunca se deben elaborar en este tipo de papel, por cuanto el valor que poseen hace que éstos permanezcan un período de tiempo mayor en el archivo central o permanente, o en el caso de tener un valor histórico.</p>			

8. Otros:

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES
Versión: 01	Página 12 de 49
Próxima Revisión: 30/01/2022	



QUÉ	CÓMO	CUANDO	DÓNDE	QUIÉN
	<ul style="list-style-type: none"> - La tinta que se utiliza para la impresión de documentos, debe garantizar y mantener la nitidez de su contenido. - Al firmar los documentos, utilizar bolígrafo de tinta negra, con el propósito de mantener la nitidez en los procesos de reproducción de los mismos. 			
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	<p>Este procedimiento debe atender las actividades de Radicación y Registro, así:</p> <p>1. Radicación de comunicaciones: procedimiento por medio del cual, se asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. "<u>Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento</u>"¹ (subrayado y negrilla fuera del texto).</p> <p>Los procedimientos de radicación de la correspondencia, interna y externa, tienen como propósito garantizar la transparencia en la gestión institucional, razón por la cual, la numeración será: en orden ascendente; no se podrán reservar números de radicación; ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados; y su trámite será en orden secuencial; sin embargo, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que revisten ciertas comunicaciones, como derechos de petición, tutelas, etc.; casos en los que deberá recibirse y entregarse de inmediato.</p> <p>Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada; para lo cual se colocará y diligenciará el sello de recibido de acuerdo con el Anexo 4.</p> <p>Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma de la persona de la Oficina de Correspondencia. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando métodos manuales y/o automatizados.</p>	Cada vez que se requiera recepcionar documentos	En la oficina de Correspondencia o en Unidades Productoras de Documentos	Auxiliar de Correspondencia o Secretaria o líder de proceso.

¹ Archivo General de la Nación. Art. Segundo del Acuerdo No. 060 de 2001 y Guía para la Administración de Comunicaciones Oficiales; basado en lo dispuesto por el Código de Procedimiento Civil, Art. 120.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	Página 13 de 49	
Versión: 01	Próxima Revisión: 30/01/2022	

QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN
	<p>En todo caso, tener en cuenta la resolución 194 de 2018 del HSRT/o la que la remplace en cuanto a solicitudes.</p> <p>2. Registro de Comunicaciones: procedimiento por medio del cual, se incorpora en los sistemas, manuales o automatizados, de correspondencia, las comunicaciones producidas o recibidas, registrando los datos establecidos en los formatos GD-F-02 y GD-F-03. Anexos 3 y 4. A partir del año 2015 se lleva directamente en el aplicativo ORFEO.</p> <p>3. Control de Comunicaciones Oficiales: En la Oficina de Correspondencia, se llevarán libros radiadores manuales y/o automatizados, con los formatos GD-F-02 y GD-F-03 y demás controles que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes.</p> <p>En lo que tienen que ver con la atención de los derechos de petición, quejas y peticiones, se tendrá en cuenta, la resolución 194 de 2018 resolución proferida por el Hospital Universitario San Rafael de Tunja.</p> <p>Manejo de Correspondencia Personal: La correspondencia personal de funcionarios o de trabajadores de la institución, podrá recibirse en la Oficina de Correspondencia, pero no se producirá ningún registro en los libros radiadores. Ésta deberá estar debidamente identificada y con la anotación respectiva "PERSONAL".</p> <p>Si la correspondencia no presenta esta anotación, se entenderá que es una comunicación oficial y se procederá a abrirla para establecer su contenido y seguir con el procedimiento de Recepción, distribución y trámite según lo requiera. La correspondencia personal, se ubicará en buzón en la Oficina de Correspondencia y se informará oportunamente a su destinatario para que pase a recogerla.</p> <p>4. Precauciones para el manejo de las comunicaciones: Por ser en la Oficina de Correspondencia donde se centraliza el recibido de comunicaciones que provienen de distintas entidades del departamento y de fuera de éste, el personal que labora allí está expuesto a posibles atentados de individuos que quieren causar daño a través de diferentes medios; por tanto, se recomienda tener en cuenta las siguientes precauciones al</p>			




QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN
	<p>momento de recibir las comunicaciones y así evitar situaciones que representen riesgo para la integridad personal:</p> <p>Identifique sobres o paquetes sospechosos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobres o paquetes cuyo peso sea excesivo • Sobres o paquetes sin remitente • Paquetes sucios, manchados o con olores extraños • Exceso de avisos o de sellos postales • Palabras restrictivas • Paquetes amarrados con cables o presencia de cables, entre otros. <p>En caso de encontrarse éstos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las precauciones necesarias como por ejemplo: aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar a los expertos en explosivos o a los organismos de seguridad competentes.</p>			
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	<p>Para la distribución de comunicaciones oficiales, además de atender lo contenido en el procedimiento establecido para tal fin, se deben hacer uso del Correo Electrónico interno, así:</p> <p>Uso y Funcionamiento de Correo Electrónico Interno: Con el propósito de agilizar la comunicación interna en el Hospital, se hará la instalación del Correo Electrónico Interno, en cada una de las dependencias, oficinas o grupos de trabajo que dispongan de un equipo de cómputo. En caso de que la comunicación esté dirigida a dependencias que no cuentan con conexión a la red, se llevará en medio electrónico y se hará la entrega respectiva, tomando el recibido en la relación elaborada para tal fin.</p> <p>Para las comunicaciones internas masivas, el sistema de correo electrónico interno será de obligatoria aplicación. La dependencia, oficina o grupo de trabajo que produzca la comunicación, la enviará por esta vía valiéndose del proceso de comunicaciones, diligenciando el formato de piezas comunicativas, especificando a quien deber ser enviado dicho mensaje.</p> <p>Una vez se cuente con todos los recibidos, la comunicación irá a la serie documental</p>	<p>Cuando haya necesidad de distribuir documentos oficiales</p>	<p>En la oficina de Correspondencia o en Unidades Productoras de Documentos</p>	<p>Auxiliar de Correspondencia o Secretaria o líder de proceso.</p>

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	
CÓDIGO: CO-M-02	Página 15 de 49
MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01	Próxima Revisión: 30/01/2022



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
San Rafael
de Tunja

QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE	QUIÉN
TRÁMITE DE DOCUMENTOS	5. respectiva, en la dependencia productora. Para lista de contactos por este medio. Ver Anexo	El trámite corresponde a cada una de las unidades productoras documentales y realizar su posterior archivo en las TRD de acuerdo a su medio de elaboración.		
ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO Y CONSERVACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	<p>Para la manipulación de documentos en todo el proceso de producción, recepción, distribución, trámite, archivo y consulta de documentos, se debe tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las manos estén completamente limpias para evitar su deterioro. El sitio de almacenamiento debe estar libre de humedad, polvo y otras partículas que representen riesgo para la integridad de los documentos. Evitar tachones en el momento producción, recepción y consulta. Evitar el uso de resaltador, notas al margen, ya sea con lápiz o bolígrafo, rayados o subrayados en el cuerpo de las comunicaciones, por cuanto contribuyen al deterioro de las mismas. Los fax que se consideren documentos de archivo, deben ser fotocopiados para garantizar la permanencia de la información contenida. Disponer de una guía en cartulina tamaño oficio, para perforar los documentos de todos los tamaños que se legajan al archivar, con el fin de evitar dobleces en el papel y deterioro de los documentos. Utilizar elementos de protección personal, con el fin de evitar la acidez de los documentos por contacto y la transmisión de enfermedades al personal a cargo del manejo de los documentos. 	Cada vez que se produzcan o manipulen los documentos oficiales	En Unidades Productoras de Documentos	Secretaria, líder de proceso o persona responsable

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

8. PLAN DE ACCIONES PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA O DESASTRE

Uno de los puntos críticos para el manejo de las situaciones de emergencia o desastre es la comunicación y flujo de la información entre los responsables del manejo de la situación y hacia los usuarios de la misma, como lo son autoridades, familiares, medios de comunicación, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han determinado canales fluidos de comunicación tanto interna como externa que permite en una situación de emergencia dispersar información verídica con una gran agilidad y eficiencia de tal forma que los funcionarios del hospital conozcan los niveles de alerta y vulnerabilidad de los sistemas y los usuarios e instituciones interesadas conozcan los avances en la atención de la emergencia interna o externa, con la certeza que la información suministrada es fundamentada y no se genere caos; logrando infundir tranquilidad a todas las partes interesadas.

8.1 Redes de Comunicación:

8.1.1 Red de Comunicación Interna:

Con el fin de conocer todas las medidas que se adoptan al interior del Hospital cuando se presenta una emergencia interna o externa y estar atento en caso de cambios en el personal, turnos, equipos, insumos y tareas asignadas entre otros, se activa la red de comunicación interna.

El proceso o equipo de comunicaciones unificara los reportes que remitirá cada uno de los responsables de los servicios o áreas involucradas y este a su vez analizara junto con el con el Comité Operativo de Emergencias (COE) la necesidad de emitir los boletines información que considere necesarios y los medios por el cual debe hacerlo.


Los boletines deben emitir entre otros los siguientes datos de: situación presentada, tipo o nivel de alerta activada, tipos de afectación, acciones de respuesta y contingencia realizadas, cambios en los procesos, acciones tendientes a la preparación para la activación de un nivel de alerta superior, deben ser aprobados por la gerencia del Hospital o su delegado.

8.1.2 Red de información externa:

A través de esta red, La ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, informará a los usuarios, medios de comunicación y ciudadanía interesada, sobre las acciones que se están llevando a cabo para superar la situación de emergencia durante todos los niveles de alerta, su divulgación se realizará a través de diferentes medios de comunicación previamente identificados.

- **Acciones de respuesta en la comunicación:**

ALERTA	COMUNICACIÓN Red Interna	COMUNICACIÓN Red Externa
---------------	-------------------------------------	-------------------------------------

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

VERDE	Si el COE lo considera pertinente, se emitirá un comunicado de información por un medio masivo tal como perifoneo.	Se emitirá en la semana por lo menos un comunicado de información, el cual se publicara en la página WEB del Hospital.
AMARILLA	Se emitirán en la semana por lo menos dos comunicados de información por los canales internos tales como parlante y grupos WhatsApp.	Se mantiene el comunicado de información en general de la situación durante toda la semana, el cual estará Publicado en la página WEB del Hospital.
NARANJA	Se emitirá en la semana por lo menos tres comunicados informativos por los medios tales como perifoneo, carteleras y grupos de WhatsApp.	Se emitirán comunicados diarios de información relevante de la situación y acciones emprendidas por el HSRT, estos comunicados estarán publicados en la página WEB del Hospital y si se considera necesario a los medios de comunicación.
ROJA	Se emitirá a necesidad por lo menos un comunicado informativo por todos los canales disponibles tales como perifoneo, carteleras, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, entre otros.	Se emitirán comunicados a necesidad durante el día brindando información de la situación y acciones emprendidas por el HSRT, estos comunicados estarán disponibles para su divulgación en: la página WEB del Hospital, whatsapp de periodistas del departamento, correos de periodistas.

9. LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EVALUAR LA CONFIABILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

9.1 INFORMACIÓN DE CALIDAD

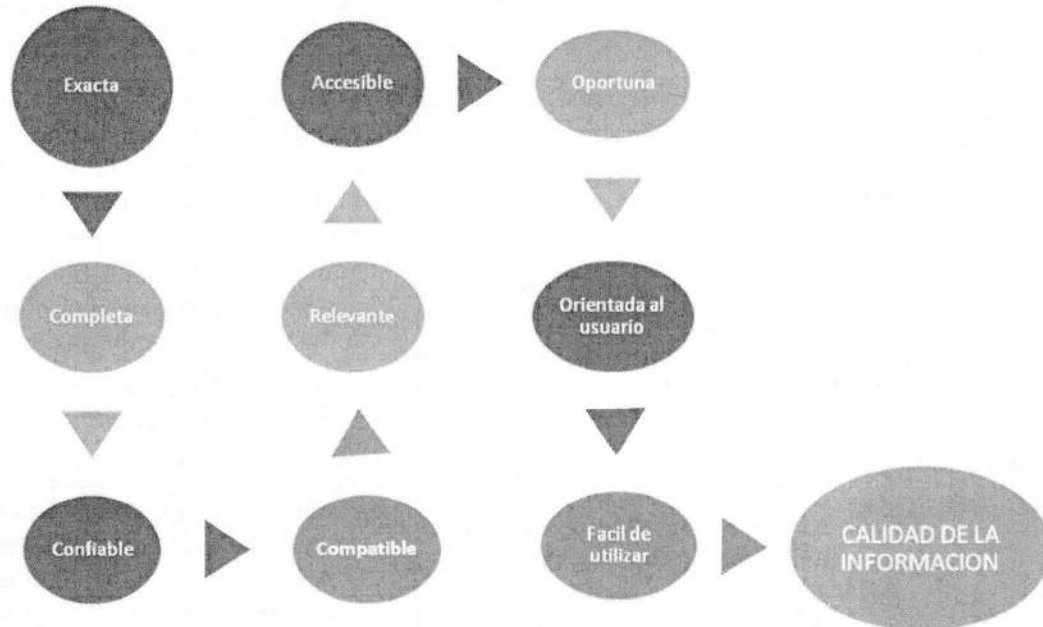
La ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja como parte de la gestión administrativa promueve los mecanismos para procesar todos los datos obtenidos de las fuentes de información y convertirlos en información de calidad y comunicarla a los diferentes procesos para apoyar el correcto funcionamiento del control interno.

Se define como información de calidad aquella que es apropiada, veraz, completa, exacta, accesible y proporcionada de manera oportuna, por lo cual se debe tener en cuenta siempre las características anteriores al evaluar la información procesada y revisar su cumplimiento cuando se considere necesario con el fin de garantizar que la información sea de calidad. La entidad debe evaluar los datos provenientes de fuentes internas y externas para asegurarse de que estos son confiables y utilizar información de calidad para la toma de decisiones y evaluar el desempeño en cuanto al logro de objetivos institucionales.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Por lo anterior La ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja define los controles que garantizan el uso, manejo y acceso de la información a los usuarios partiendo de la descripción de las características a tener en cuenta al evaluar la calidad de la información comunicada:

Características de calidad de la información:



↓ **Exacta**

La información es precisa cuando no tiene error y no produce dudas en quien la utiliza. La precisión está vinculada al control.

↓ **Completa**

Debe contener todos los datos y variables previamente establecidas para cumplir con su finalidad. La información incompleta puede provocar una toma de decisiones errónea. La información que va a ser utilizada en la toma de decisiones debe estar disponible y debe informarnos acerca de los puntos claves del problema que se va analizar y estudiar.

↓ **Confiable**

Es la credibilidad, determinada por la seriedad de la fuente u origen. La información será tomada como confiable cuando la fuente ha sido digna de crédito en el pasado, es decir que la fuente haya sido confiable anteriormente.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

✚ **Compatible**

La información debe ser coherente de acuerdo a los lineamientos por la alta dirección.

✚ **Orientada al usuario**

La información debe ser comunicada en un estilo, formato, detalle y complejidad, que sea compatible con las necesidades de los grupos de valor.

✚ **Relevante**

El componente clave para la calidad de los mensajes es que la información se dirija a los grupos de valor. Si no es así, quien reciba la información no le dará la importancia que requiera.

✚ **Accesible**

La información accesible es la información que se puede obtener cuando es necesaria, utilizando los canales de comunicación adecuados a quien va dirigida.

✚ **Oportuna**

La información importante y buena es aquella que se comunica en el momento que va hacer utilizada. Es por eso que se dice que la información que es vital para la empresa en un momento dado puede no servir si hay retrasos en la obtención, procesamiento y comunicación de dicha información. La información se debe producir con frecuencia requerida y debe estar relacionada con el tipo de actividad asociada a la misma.


✚ **Fácil de usar**

La información debe ser comprensible para los usuarios. El formato y la estructura deben ser usados teniendo en cuenta quien es el receptor.

9.2 GESTION DE LA INFORMACIÓN INTERNA

Comunicar la información relevante hacia el interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Uno de los aspectos más importantes para que la información sea de calidad es que se utilicen datos de fuentes de información confiables. La siguiente tabla presenta algunos ejemplos de datos internos y externos así como las fuentes de información confiables de las cuales la alta dirección y los diferentes procesos de la ESE. Hospital Universitario San Rafael Tunja pueden obtener información útil y relevante para el control interno.


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

FUENTES DE DATOS INTERNOS	DATOS INTERNOS
Correo electrónico (e mail).	Comunicaciones internas de los diferentes procesos recibidas por correo electrónico que incluyen boletines, comunicados, circulares, resoluciones, memorandos y otros.
Sistema de información documental ORFEO.	Documentos Radicados , distribuidos y tramitados en la institución
Reuniones de los diferentes comités institucionales.	Actas firmadas de reunión de los diferentes comités institucionales de acuerdo a la periodicidad establecida. Planes de trabajo firmados derivados de los diferentes comités.
Auditorías de control interno y calidad	Informes de auditorías de control interno y oficina de calidad aprobados.
Documentos CALIDAD INFO.	Documentos aprobados resultado de la generación de conocimiento: guías, protocolos, manuales, procedimientos, programas, formatos, planes de cuidado.
Sistema de información y atención al usuario (SIAU)	Informes mensuales de la oficina de jurídica y SIAU del trámite de PQRSD
Sistema de Información Software Daruma (módulos Indicadores, evento adverso, auditorías).	Informes de resultados de medición de indicadores y análisis.
Seguimiento al cumplimiento de planes de mejora.	Informes trimestrales de seguimiento realizado por la oficina de control interno a planes de mejora y planes de acción realizados por la oficina de calidad.
Seguimiento y evaluación de planes exigidos por MIPG	Informes del ejercicio de auditoría interna al MIPG de la entidad
Documentos gestión jurídica	Informes secretaria técnica comité de conciliaciones y defensa jurídica. Información de procesos jurídicos (Administrativos, civiles ETC)
Documentos Control Interno	Documentos generados en la oficina de control interno de gestión relacionados con el desempeño del SCI de la entidad, Informes de seguimiento Informe pormenorizado, Seguimiento al POA, seguimiento a mapas de riesgo.
Documentos programas institucionales	Actas firmadas, Informes y planes de trabajo derivados del seguimiento institucional a programas.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Documentos medición de adherencia clínica institucional	Informes y planes de trabajo derivados de la medición de adherencia clínica institucional.
Documentación Sistemas seguridad y salud en el trabajo	Informes relacionados con la actividad internos y externos así como los planes de trabajo.
Documentación Sistema de gestión ambiental.	Informes relacionados con la actividad del sistema de gestión ambiental internos y externos así como los planes de trabajo.
Sistema de información Servinte Clínical suite	Historia clínica sistematizada y física de atención intrahospitalaria y ambulatoria. Proceso de facturación, asignación de citas, Informes de módulos (facturación, asignación de citas, historia clínica hospitalización consulta externa, farmacia, datos estadísticos, datos para registro de indicadores institucionales derivados de la prestación del servicio con las diferentes entidades).
Sistema de información ENTERPRISE	Resultado de exámenes de laboratorio.
Sistema de información AGILLITY	Resultado de exámenes de apoyo diagnóstico.
Documentos Gestión contable	Estados financieros, reportes de información financiera
Documentos Gestión presupuestal	Documentación de ejecución presupuestal.
Documentos de gestión administrativa cartera	Actas de conciliaciones firmadas y aprobadas, informe general de cartera, estados de cartera
Documentos Gestión contractual	Información contractual e informes a diferentes entes de control.
Documentos de Talento Humano	Historia laboral, informes de capacitación, incentivos, bienestar, vinculación nómina, evaluación del desempeño, etc.
Documentos Gestión comercial	Contratos, y acuerdos de voluntades con EPS E IPS.
Documentos Gestión de la tecnología y ambiente físico	Información de hojas de vida y mantenimiento de equipos biomédicos e industriales.
Documentos Almacén	Información de inventario físico de bienes e insumos.
Documentos Gestión académica	Documentos convenios docencia servicio, investigación.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

La ESE. Hospital Universitario San Rafael Tunja Comunica la información relevante hacia el interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno teniendo en cuenta:

- Debe comunicar información de calidad en toda la institución utilizando las directrices, líneas de reporte y autoridad establecidas.
- Debe recibir información de calidad sobre los procesos operativos de la institución, la cual fluye por las líneas de reporte apropiadas para que el personal apoye la administración en la consecución de los objetivos institucionales. .


9.3 GESTION DE LA INFORMACION EXTERNA

FUENTES DE DATOS EXTERNOS	DATOS EXTERNOS
Medición de la satisfacción al cliente.	Resultados de la medición de la satisfacción del usuario de cada servicio de la institución
Proceso de recepción y respuesta de PQRDS.	Informes consolidado de trámite de PQRSD, Trámite individual de PQRSD.
Auditorías de entes externos (EPS; Contraloría, Procuraduría, SSB)	Informes de auditoría realizadas por entes externos
Redes sociales	Comentarios, sugerencias o retroalimentaciones realizadas por la ciudadanía en líneas de atención al cliente.
Resultados del FURAG	Resultados de la entidad para ver el estado de implementación de MIPG en la entidad.

9.3.1 COMUNICACION CON PARTES EXTERNAS

La ESE. Hospital Universitario San Rafael Tunja se comunica con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del Sistema de Control Interno y proporciona información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas teniendo en cuenta:

- La E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja debe comunicar a las partes externas y obtener de las mismas, información de calidad utilizando las líneas de reporte establecidas y autorizadas por la entidad. Las partes externas incluyen entre otros a los proveedores, contratistas, servicios tercerizados, reguladores, auditores externos, instituciones gubernamentales y la ciudadanía en general.
- La administración de la entidad debe recibir información de partes externas a través de líneas de reporte establecidas y autorizadas por la misma. Esta información recibida por la administración debe incluir aspectos significativos relativos a riesgos, cambios o problemas que afectan el control interno, entre otros. Esta comunicación es necesaria para el

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

funcionamiento eficaz y apropiado del control interno y esta se debe evaluar comparándola con las características de la información de calidad y los objetivos de procesamiento de la información; si llegara a ser el caso, se deben tomar acciones para que la información recibida sea de calidad.

10. RESPONSABLE DE LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA

10.1. DEFINICIÓN

Es el equipo funcional encargado de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales.


10.2. ACTIVIDADES DEL GRUPO DE CORRESPONDENCIA

- Definir y adoptar programas y proyectos para administrar de manera técnica y ágil las comunicaciones oficiales y la conservación de documentos, acordes con los principios y regulación establecida en la Ley, instructivos y pautas expedidas por el Archivo General de la Nación y los procedimientos internos.
- Recibir, radicar, registrar, distribuir todas las comunicaciones externas de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Definir y adoptar un sistema de seguimiento a la atención de la correspondencia externa a fin de garantizar la información a los ciudadanos o entidades remitentes.
- Contribuir al control de respuesta de las comunicaciones mediante las cuales los ciudadanos hacen ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y de veeduría a la gestión institucional.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos y uso de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones, a las dependencias que lo requieran.
- Todas y cada una de las actividades que dentro del proceso que realiza esta área, estén relacionadas con el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, que acudan a entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

10.3. SERVICIOS DEL GRUPO DE CORRESPONDENCIA

Los servicios que presta el Grupo de Correspondencia de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, son:

10.3.1. Atención al usuario: El personal de la Oficina de Correspondencia deberá suministrar en forma oportuna, cordial y suficiente la información requerida sobre los servicios, trámites

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

administrativos o requisitos necesarios para la obtención de un servicio o la atención de un requerimiento, el tiempo y lugar donde se le puede dar respuesta a la solicitud presentada.

10.3.2. Atención de consultas: sobre el estado del trámite solicitado.

10.3.3. Utilización del Sistema de GD ORFEO:

Los usuarios deben realizar el curso de capacitación dispuesto en la plataforma para este fin, antes de la utilización de la herramienta.

Los usuarios que requieran la utilización del sistema de gestión documental Orfeo, deben contar con un usuario y clave para este sistema, el cual deben solicitar a la oficina de TICs.

Los usuarios pueden consultar los procedimientos de Gestión Documental relacionados con el Sistema Orfeo, publicados en la plataforma para este fin por la Oficina de calidad

Seguir los procedimientos formales descritos a continuación:

- CA-F-74 CARACTERIZACION GESTION DOCUMENTAL
- GD-PO-01 POLITICA OPERACIONAL GESTION DOCUMENTAL
- GD-PR-02 ORGANIZACION DE FONDOS ACUMULADOS
- GD-PR-03 PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS
- GD-PR-04 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS
- GD-PR-05 TRANSF DOCUMENTALES SECUNDARIAS
- GD-PR-06 ORGANIZACION DE DOCUMENTOS
- GD-PR-07 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
- GD-PR-08 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
- GD-PR-09 TRÁMITE DE DOCUMENTOS
- GD-PR-10 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS
- GD-PR-11 DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS
- GD-PR-12 TRASLADO ARCHIVOS SEDE SANTA ANA
- GD-PR-13 CONSULTA DE DOCUMENTOS SEDE SANTA ANA

10.4. UBICACIÓN

La Oficina de Correspondencia de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, está ubicada al ingreso de la entrada principal del Hospital.


10.5. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El servicio de registro, radicación y distribución de comunicaciones será de lunes a viernes, en horario:

Atención al público:

En la mañana de 8:00 am a 12:00 m

En la tarde de 2:00 pm a 5 pm

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

9. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES

Para la verificación del cumplimiento de las directrices contempladas en el presente manual, se utilizará lista de chequeo y se aplicará una vez al año junto con el seguimiento a los demás procesos que integran el programa de Gestión Documental (mayo- junio); dicha verificación se realizará a aquellas UPD que emitan Comunicaciones Oficiales de la ESE. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

11. EVALUACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES

Indicador I

Apropiación de comportamiento de comunicaciones

- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador:** número de estrategias que mejoraron sus resultados producto de la Comunicación realizada
- **Denominador:** total de estrategias del periodo
- **Periodicidad:** semestral

Indicador II

Percepción divulgación del mensaje o pieza comunicativa, canales de difusión


- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador=** número de solicitudes calificados mayor a 4
- **Denominador =** Total de solicitudes del semestre
- **Periodicidad:** Semestral

Indicador III

Porcentaje de realización de las acciones previstas en el Plan de Comunicaciones, Eucoles

- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador:** Número de actividades ejecutadas del plan de comunicaciones
- **Denominador** Número de actividades programadas en el plan de comunicaciones
- **Periodicidad:** semestral

Indicador IV

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Porcentaje de realización de las acciones previstas en el Plan de Comunicaciones, Radio

- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador:** Número de actividades ejecutadas del plan de Comunicaciones
- **Denominador:** Número de actividades programadas en el plan de Comunicaciones
- **Periodicidad:** semestral

Indicador V

Porcentaje de realización de las acciones previstas en el Plan de Comunicaciones, Televisión

- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador:** Numero de actividades ejecutadas del plan de Comunicaciones
- **Denominador:** Número de actividades programas en el plan de Comunicaciones
- **Periodicidad:** semestral

Indicador VI

Satisfacción de los medios y canales de comunicación, Información Medios de uso

- **Fórmula de cálculo:** $[\text{NUM}]/[\text{DEN}]*100$
- **Numerador:** Numero de encuestados satisfechos con el manejo y uso de los medios y canales de comunicación
- **Denominador:** Total de encuestados
- **Periodicidad:** anual

12. SEGUIMIENTO


- Los indicadores serán alimentados en el sistema Daruma según las fechas programadas.
- Cada tres meses se realizara acta de seguimiento al cumplimiento del Plan de Comunicaciones con los encargados del proceso.

13. GLOSARIO

Para efectos del presente manual, se han tomado algunas definiciones establecidas en el Artículo Segundo del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, así:

Circulares: Es un documento que se utiliza para comunicar cualquier noticia, información o evento actual, que pueda resultar de interés para la empresa, departamentos, empleados.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

Comunicados: Un comunicado es una declaración, una nota, un informe o un parte que comunica una información para su conocimiento público. El **comunicado** puede ser elaborado por una persona, una **empresa**, una organización o un gobierno y suele ser difundido a través de los medios de comunicación masiva

Comunicación organizacional: (conocida también como comunicación corporativa o gerencial cuando se trata de una empresa, o comunicación institucional cuando se trata de una institución pública) consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja.

Comunicación interna: es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Comunicación externa: conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes agentes sociales.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.


Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. **Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.**

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Tabla de retención documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

14. BIBLIOGRAFÍA

- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 060 de 2001: Pautas para Administración de Comunicaciones Oficiales.
- BEL Mallen José Ignacio, Comunicar para crear valor EUNSA, Pamplona, 2004, 416 pp.
- COSTA Joan, Dircom Estratega de la Complejidad, Universidad de Valencia Servei de Publicacions, 2009
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación – Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano “MECI 1000:2005”. Diciembre de 2008.
- El Tiempo. Manual de redacción. Bogotá: Impreandes– Presencia 1995. 278 p.
- IRIARTE Fernando. El periodista en Colombia. Bogotá: Arrayán, 1987. 100 p.
- Ministerio de la Protección Social, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalaria, Colombia versión 003.
- MELO CASTRO, Alexander y otros. Guía para Administración de Comunicaciones Oficiales. Bogotá, Archivo General de la Nación, 2003.
- RONDEROS Maria Teresa. Como hacer periodismo Bogotá: Aguilar, 2002. 246 p.
- TRIANA TORRES, Jorge William. Manual de Archivísticas, Primera Fase: Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental. Bogotá, Archivo General de la Nación, 2006.
- VALLEJO Víctor Hugo. Legislación de Medios en Colombia. Bogotá: Diké, 1993. 610
- Wikipedia la enciclopedia libre (definición intranet)


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

17. ANEXOS

17.1 ANEXO 1. CÓDIGOS PARA IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES PRODUCTORAS DE DOCUMENTOS

Caracteres de identificación de Procesos y Subprocesos.

NOMBRE DEL PROCESO	SUBPROCESO	SIGLA
Gerencia		GER
Gestion de calidad	Calidad	CA
	Vigilancia y salud publica	VSP
Sistema de información al usuario		SIAU
Servicios de urgencias	Urgencias	U
	Referencia y contrarreferencia	RYC
Clínicas medicas	Rehabilitación	RE
	Internación	UI
Clínicas quirúrgicas	Esterilización	ES
	Salas de cirugía y parto	SC
Servicios ambulatorios	Consulta externa	CE
	Historias clínicas	AHC
Unidades de Cuidado Intensivos	Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal	UCN
	Unidad de Cuidado Intensivo Adulto	UCA
	Unidad de Cuidado Intensivo Adulto	UCP
Apoyo diagnostico y complementación terapéutica	Imagenología	RX
	Laboratorio clínico	LB
	Servicio farmacéutico	SF
	Central de Mezclas	SF-CAPM
	Patología	PA
	Enfermería	ENF
	Rehabilitación	RE
Talento humano		TH
Gestion Jurídica		OAJ
Gestion financiera		AF
Almacén		A
Gestion en Contratación		C
Gestion documental		GD
Gestión de la tecnología de la Información y comunicación "tic's"		S

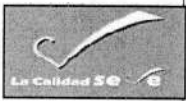

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

NOMBRE DEL PROCESO	SUBPROCESO	SIGLA
Comunicaciones y Medios		CO
Gestión de la tecnología y ambiente físico	Ingeniería Biomédica	IB
	Mantenimiento	MAN
Seguridad y salud en el trabajo		SST
Gestion ambiental		GA
Servicios de apoyo		SA
Atención administrativa al usuario	Auditoría de cuentas	AM
	Facturación	F
	Cartera	CAR
	Gestion comercial	AC
Control interno		OACI


17.3 Tabla No.4 Caracteres de Identificación de Documentos

NOMBRE DEL DOCUMENTO	SIGLA
Procedimiento	PR
Guía	G
Protocolo	PT
Manual	M
Formato	F
Procedimientos Operativos Estándar	POES
Caracterización	CA
Plan de Cuidado de Enfermería	PCE

17.4 ANEXO 2. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

 ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja	
Cod: GD-F-02	FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA		Versión: 00
No. RADIC	FECHA	ENTIDAD REMITENTE	DESTINATARIO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

ADO	NOMBRE PERSONA Y/O ENTIDAD	LUGAR	ASUNTO	ANEXOS No. FOLIOS	CÓDIGO Y NOMBRE DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	NOMBRE QUIEN RECIBE

TIEMPOS DE RESPUESTA:	Correspondencia Ordinaria	Máximo 15 días hábiles.
	Derechos de Petición	Resolución 194 de 2018 proferida por el Hospital San Rafael Tunja.
	Tutelas	Según determinación del Juez (Generalmente 48 horas)
	Demandas	Términos de Ley

17.5 ANEXO 3. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA

		ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA							
Cod: GD-F-03		FORMATOS DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA					Versión: 00		
No. RADICADO	FECHA	DESTINATARIO		DEPENDENCIA REMITENTE			RECIBIDO MENSAJERÍA EXTERNA		RECIBIDO COPIA Y/O GUÍA NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO DEPENDENCIA REMITENTE
		NOMBRE PERSONA Y/O ENTIDAD	LUGAR	CÓDIGO Y NOMBRE DEPENDENCIA	NOMBRE FUNCIONARIO RESPONSABLE	ASUNTO	ANEXOS No. FOLIOS	NOMBRE Y FIRMA MENSAJERO	


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

GUÍAS									


17.6 ANEXO 4. LISTA DE CONTACTOS PARA CORREO ELECTRÓNICO INTERNO

No	USUARIO	CUENTA
1	Almacén	almacen@sistemashospitalsanrafaeltunja.gov.co
2	Auditoria Administrativa	audfacturacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
3	Auditoria cuentas	auditoriocuentas@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
4	Auditoria Médica	amedica12@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
5	Auditoria Médica	amedica13@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
6	Auditoria Médica - Auditoría de Cuentas	amedica14@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
7	Auditoria Médica	amedica2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
8	Auditoria Médica	amedica3@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
9	Auditoria Médica	amedica7@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
10	Auditoria Médica	amedica6@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
11	Auditoria Médica - Cuentas	auditoriocuentas@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
12	Auditoria Médica	amedica9@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
13	Auditoria Médica Coordinación	amedica@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
14	Auditoria Médica	amedica8@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
15	Auditoria Médica	amedica10@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
16	Auditoria Médica	amedica5@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
17	Ingeniería Biomédica	bioingenieria@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
18	Caja General	cajageneral@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
19	Calidad	calidad@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
20	Calidad - Habilitación	habilitacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
21	Cartera Asesor	asesorcartera@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
22	Cartera Auditoria	auditoriocartera@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
23	Cartera Coordinación	cartera@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
24	Cartera Recepción Glosas	glosascartera@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD


E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

No	USUARIO	CUENTA
25	Citas Medicas	citas@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
26	Comercial Coordinación	comercial@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
27	Comercial	comercial2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
28	Comunicaciones	comunicaciones@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
29	Publicista	publicista@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
30	Contratación Coordinación	contratacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
31	Contratación	contratacion2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
32	Control Interno	cinterno@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
33	Control Interno Auditoria	audcinterno@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
34	Control Interno Disciplinario	cidisciplinario@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
35	Coordinación de Referencia	creferencia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
36	Coordinador de Urgencias	curgencias@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
37	Desarrollo de Servicios Asesor	dservicios@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
38	Desarrollo de Servicios Secretaria	secdesarrolloservicios@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
39	Educación Medica	edmedica@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
40	Enfermería	enfermeria@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
41	Enfermería Secretaria	enfermeria2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
42	Comité nutricional	comitenutricional@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
43	Epidemiologia	epidemiologia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
44	Epidemiologia Secretaria	secepidemiologia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
45	Archivo de Historias Clínicas	estadistica@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
46	Facturación Jefe	facturacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
47	Facturación Admisiones de Urgencias	admurg@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
48	Facturación Admisiones Gineco	admgineco@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
49	Facturación admisiones Caja urgencias	admurg2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
50	Autorizaciones Coordinación	autorizaciones@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
51	Autorizaciones	autorizaciones3@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
52	Autorizaciones urgencias	autorizacionesurg@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
53	Facturación Consulta Externa	facexterna@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
54	Facturación Piso 2 CX	facturacioncirugia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
55	Facturación Piso 2 UCI	facturacionuci@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
56	Facturación Piso 6	facturacionpiso6@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
57	Facturación RIPS	rips@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
58	Facturación SOAT	soat@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
59	Facturación	soat2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
60	Farmacia Coordinación	farmacia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
61	Farmacia químico farmacéutico	farmacia2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
62	Farmacia Química Farmacéutica	capmfarmacia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
63	Financiera Contabilidad	contabilidad@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

No	USUARIO	CUENTA
64	Financiera Costos	costos@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
65	Financiera Coordinación	financiera@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
66	Gerencia	gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
67	Gerencia Secretaria	secgerencia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
68	Gestion Ambiental	gestionambiental@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
69	Gestion Documental	gestiondocumental@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
70	Clinicas Quirúrgicas	internacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
71	Interventoría Servicios	interventoria@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
72	Jurídica	juridica@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
73	Jurídica Abogado	juridica3@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
74	Jurídica Abogado	juridica4@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
75	Laboratorio	laboratorio@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
76	Mantenimiento Coordinación	mantenimiento@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
77	Mantenimiento	Mantenimiento2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
78	Patología	patologia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
79	Programa Canguro	programacanguro@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
80	Psicología	psicologia@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
81	Rehabilitación	rehabilitacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
82	Salud Ocupacional Coordinación	socupacional@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
83	Salud Ocupacional	socupacional2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
84	Estadísticas Vitales	estadvitales@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
85	Servicios Ambulatorios Coordinación	sambulatorios@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
86	Servicios Ambulatorios Secretaria	secambulatorios@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
87	SIAU	siau@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
88	SIAU Consulta Externa	siaucexterna@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
89	SIAU Orientadores	siauorientador@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
90	Sistemas	sistemas@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
91	Subgerencia Administrativa Jefe	sadmon@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
92	Subgerencia Administrativa Secretaria	secadmon@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
93	Subgerencia de Servicios de Salud Jefe	sssalud@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
94	Subgerencia de Servicios de Salud Secretaria	ctc@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
95	Suministros Coordinación	suministros@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
96	Suministros	suministros2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
97	Talento Humano - Aportes	thaportes@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
98	Talento Humano - Capacitación y Bienestar	capacitacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
99	Talento Humano - Coordinación	rhumanos@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
100	Talento Humano - Nomina	nomina@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01	Próxima Revisión: 30/01/2022	

No	USUARIO	CUENTA
101	Talento Humano - certificaciones de bonos	thumano2@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
102	Talento Humano - conciliaciones y contratos	thumano3@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
103	Tesorería	tesoreria@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
104	Trabajo Social	tsocial@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
105	Unidad de Cuidado Intensivo	ucihprt@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
106	Comité De infecciones	cinfecciones@hospitalsanrafaeltunja.gov.co
107	UCI Pediátrica	ucipediatica@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

FUENTE: Área de Sistemas E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja.

7.7 ANEXO 5. FORMATO DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA

TEMA	FECHAS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REYES MAGOS	6											
DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA LA LEPRAS	30											
JORNADA NACIONAL DE VACUNACION	30											
DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER		4										
DÍA DEL PERIODISTA		9										
DÍA MUNDIAL DE LAS ENFERMEDADES HUÉRFANAS		28										
DÍA DEL CONTADOR			1									
DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER			3									
DÍA DE CONCIENCIACIÓN DEL AUSENTISMO				2								
DÍA MUNDIAL DE LA SALUD				7								
DÍA MUNDIAL DEL GLAUCOMA				12								
DÍA DE LA TIERRA				22								
DÍA DE LA SECRETARÍA				26								
DÍA DE LA TUBERCULOSIS			24									
DÍA DEL NIÑO (ÚLTIMO DOMINGO DE ABRIL)				24								
DÍA DEL BACTERIOLOGO				28								
DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO				28								
DÍA DEL ÁRBOL				29								
JORNADA DE VACUNACION DE LAS AMERICAS				30								
DÍA INTERNACIONAL DEL TRABAJO					1							
DÍA CONCIENCIACIÓN DEL AUTISMO					2							
DÍA DE LA MADRES (2° DOMINGO MAYO)					8							
DÍA DE LA ENFERMERA					12							
DÍA MUNDIAL DE LA FIBROMIALGIA Y FATIGA CRÓNICA					11							
DÍA MUNDIAL DE LA FIBROMIALGIA Y FATIGA CRÓNICA					15							
DÍA DE LA HEPATITIS					19							
DÍA MUNDIAL SIN TABACO					31							
DÍA INTERNACIONAL DEL NIÑO						1						
DÍA DEL MEDIO AMBIENTE						5						
DÍA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE						14						
DÍA DEL HIGIENISTA DENTAL						17						
DÍA DE NIÑOS VÍCTIMAS INOCENTES DE AGRESIÓN Y ABUSO DEL ADULTO MAYOR						19						
DÍA DEL PADRE (3ER DOMINGO JUNIO)						22						
DÍA DEL ABOGADO						22						
RENDICIÓN DE CUENTAS						23						

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA



CÓDIGO: CO-M-02

MANUAL DE COMUNICACIONES

Página 36 de 49

Versión: 01

Próxima Revisión: 30/01/2022

DÍA MUNDIAL CONTRA EL USO Y EL TRAFICO INDEBIDO DE DROGAS								26			
día nacional del servidor publico								27			
DÍA DEL ECONMISTA							3				
DÍA DE LA SALUD PROSTÁTICA							11				
DÍA DE LA SALUD EN EL MUNDO DEL TRABAJO							28				
CELEBRACIÓN DE LA SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA									3		
DIA DEL PERIODISTA Y COMUNICADOR									4		
DÍA INTERNACIONAL DE LA JUVENTUD									12		
DÍA DEL INGENIERO									17		
DÍA DEL TECNÓLOGO DE ALIMENTOS									26		
DÍA DEL ADULTO MAYOR (4° DOMINGO DE AGOSTO)									24		
DÍA DEL FONOAUDIÓLOGO										5	
DÍA INTERNACIONAL DE LA ALFABETIZACIÓN										8	
DÍA MUNDIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO										19	
DÍA MUNDIAL DEL EPIDEMIOLOGO										20	
DIA DEL AMOR Y LA AMISTAD										20	
DÍA MUNDIAL DEL AZHÉIMER										21	
DÍA MUNDIAL DEL CORAZON										25	
DÍA DE LA PREVENCIÓN DE EMBARAZO EN ADOLESCENTES										26	
DÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL										26	
JORNADA DE VACUNACION NACIONAL										24	
día del Químico Farmaceutico.										26	
DÍA DEL ODONTÓLOGO											3
DÍA DEL ARCHIVISTA											3
DÍA DA LA SALUD MENTAL											10
DÍA DE LA RAZA											12
DÍA DE LOS TECNÓLOGOS											14
DÍA MUNDIAL DEL LAVADO DE MANOS											15
DÍA MUNDIAL CONTRA EL DOLOR											17
DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER DE MAMA											19
X SIMPOSIO URGENCIAS MEDICAS											20
DÍA DE LA OSTEOPOROSIS											20
DÍA DEL TRABAJADOR SOCIAL											22
DIA DEL INSTRUMENTADOR QUIRURGICO											25
DÍA SAN RAFAEL Y SEGURIDAD DEL PACIENTE											28
FIESTA DE LOS NIÑOS (DISFRACES)											31
DÍA DEL VIGILANTE											1
DÍA DEL ADMINISTRADOR											4
DIA DE LA RADIOLOGÍA											8
DÍA DE LA DIVERSIDAD											1
DÍA MUNDIAL DE LA DIABETES											14
DÍA DE LA TERAPEUTA OCUPACIONAL											17
DÍA DEL PSICÓLOGO											20
DIA MUNDIAL DEL PREMATURO Y CELEBRACION 10 AÑOS PROGRAMA MADRE CANGURO											17
DÍA MUNDIAL DE PREVENCIÓN DE ULCERAS POR PRESIÓN											28
JORNADA DE VACUNACION NACIONAL											26
DIA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL SIDA											1
DÍA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER											1
DÍA PANAMERICANO DE LA FARMACIA											3
DÍA PANAMERICANO DEL MEDICO											14
NÓVENAS DE NAVIDAD											21
DÍA DEL NIÑO CON CANCER											24
DIA NAVIDAD											

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CO-M-02	MANUAL DE COMUNICACIONES	
Versión: 01		Próxima Revisión: 30/01/2022

21. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del cambio
0		JAIME ALBERTO GONZALEZ M.	Versión Original
1	30/01/2020	JAIME ALBERTO GONZALEZ M. DIEGO FERNANDO GALVIS TOVAR ELIZABETH CARO ARIAS	Articulación del Manual Plan de Comunicaciones con el Manual de Comunicaciones Oficiales GD-M-01, e inclusión de lineamientos para evaluar la confiabilidad e integridad de la información, Transversalidad Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, PETI, Plan de Acciones para el Manejo de Información y Comunicaciones en Situaciones de Emergencia o Desastres