

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 1 de 21
			Fecha:	Enero de 2021



**PLAN ESTRATEGICO DE LAS COMUNICACIONES**

**2021**

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 2 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

<b>3. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	4
<b>5. OBJETIVO GENERAL</b>	6
<b>6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	6
<b>7. REFERENCIA</b>	6
<b>8. DEFINICIONES</b>	7
<b>9. CONDICIONES GENERALES</b>	9
<b>9.1 Plataformas de difusión y medios institucionales</b>	11
<b>10. LÍNEAS DE ACCIÓN – PLAN DE TRABAJO</b>	12
<b>10.1 Comunicación interna</b>	13
<b>10.2 Comunicación informativa</b>	15
<b>10.3 Comunicación externa</b>	16
<b>10.4 Comunicación web</b>	18
<b>11. PRESUPUESTO</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>12. INDICADORES</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>13. ANEXOS</b>	21
<b>13.1 Seguimiento y control</b>	21
<b>13.2 Control de registros</b>	¡Error! Marcador no definido.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 3 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

## 1. INTRODUCCIÓN

La **Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán** entendiendo la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de los procesos de la institución, que permite a la entidad vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo un ciclo de gestión, adopta la política de comunicaciones del Ministerio de Salud, que entiende la información como:

“El modo de conducir las acciones comunicativas y la construcción de herramientas para conseguir un fin único: sembrar en la memoria cultural de los colombianos, tanto en los gestores, como en los beneficiarios, los deberes y derechos del Sistema de la Protección Social en Colombia”.

Y puntualiza, “...la política de comunicaciones debe velar porque las actividades eficaces en comunicación formen parte integral de todos los programas diseñados para promover y mejorar la calidad de vida y fomentar ambientes de seguridad”.

En consecuencia, establecer este **Plan de Comunicaciones 2021** tiene como objetivo formalizar los procesos comunicativos de la **Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán** a través de una matriz de implementación y seguimiento, que será la guía para el enfoque y la práctica de la comunicación organizacional y de la información pública, en las 5 sedes y/o puntos de atención que tiene cobertura la entidad en Popayán, Piamonte; Caldon; Totoró y Puracé.

Lo anterior con el fin de fortalecer la comunicación organizacional, garantizar la producción, distribución y socialización de la información con los diferentes grupos de interés institucional, que acompañen, enriquezcan y fortalezcan el proceso de comunicación para alcanzar niveles superiores de calidad.

Por lo tanto, el objetivo general y los específicos están alineados con los de la entidad, con el propósito de tener un norte claro, alcanzable y medible en su desarrollo, orientado en la política de gestión de la información y las comunicaciones.

En suma, este plan unifica el proceso de comunicación para la operación local, con el objeto de ordenar y dotar de sentido la práctica e implementación mediante estrategias de comunicación organizacional e informativa en nuestra institución, cumpliendo el marco jurídico de la comunicación estipulado por el Ministerio de la Información y Comunicaciones para la construcción de consensos y entender que la comunicación en la institución va de la mano con

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 4 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: “Información y Comunicación” la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

Para tales fines este plan estipula los canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para lograr el conocimiento y la efectividad de la gestión institucional tanto a nivel organizacional, de usuarios y la comunidad en general, con mayores niveles de identidad y posicionamiento en los procesos participativos, el proceso de Comunicaciones establece estrategias, actividades, metas e, indicadores que permiten generar una cultura en la información oportuna, eficiente y efectiva con el compromiso de tratar la información como un activo valioso, garantizando su confiabilidad, transparencia, veracidad y seguridad.

En conclusión, este plan busca sumar a la visión institucional de Informar a la población mediante los diferentes canales de comunicación, el quehacer de la Entidad y su oferta de servicios, con el fin que estas acciones que redunden en la aplicación de un modelo integral de atención, contribuyendo así con en el mejoramiento de la calidad de vida de la población de los Municipios de: Popayán, Puracé, Totoró, Caldonó, y Piamonte.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La formulación de este **Plan de Comunicación 2021** hace parte del fortalecimiento y desarrollo institucional, se concreta principalmente en las diferentes acciones comunicativas que se desarrollan con los diferentes grupos de interés.

Al entender la comunicación como un proceso transversal en la institución, se permite su enfoque como estratégico y no se limita a un accionar meramente instrumental.

La comunicación interna, como factor clave que contribuye al crecimiento y posicionamiento de la **Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán**, se estructura y consolida mediante herramientas, medios y mecanismos de comunicación que facilitan la interacción entre los diferentes actores, para promocionar los servicios de salud y posicionar la imagen de la ESE y los sectores donde se ubica.

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <small>Transparencia de Gestión</small></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 5 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

En ese sentido, la correcta planificación de los métodos a utilizar en el proceso de comunicación permitirá formalizar sus procesos, que se verán reflejados en la organización de concebir este proceso como multidimensional, producto de la dinámica relacional que conlleva a pensar la institución como un engranaje compuesto por un colectivo que basa su conocimiento a través de los dominios de experiencia dentro de un modelo de atención que cuenta con dos instancias de contacto con sus grupos de interés: intra y extramural.

Por su parte, la comunicación externa e interna en la institución tiene como fin incrementar de manera positiva la percepción de la E.S.E. ante sus usuarios y en general con la población de los Municipios de: Popayán, Puracé, Totoró, Caldon, y Piamonte.

Al consolidar la comunicación como eficaz y transparente; optimizar el uso de los medios de comunicación internos y externos con que cuenta la E.S.E. Popayán e implementar estrategias asertivas que consolide la buena imagen y reputación de la entidad.

Por tal motivo, consolidar los mecanismos que fortalecen la comunicación de manera efectiva, por medio del manejo de los diferentes medios de comunicación internos, externos y las estrategias, permitirá mejorar las vías de comunicación entre los directivos, funcionarios, entidades externas, usuarios, comunidad y medios de comunicación, partiendo del objetivo estratégico en salud del Plan de Desarrollo de la E.S.E. Popayán.

Según el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), la comunicación hace posible difundir y transmitir información de calidad que se genere en toda la entidad, tanto entre dependencias (comunicación interna) como frente a los grupos de valor (comunicación externa).

Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo acceder a los servicios de la institución y hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

Por lo tanto, el proceso de comunicaciones en la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán es un área de soporte para hacer visibles las acciones misionales de la institución.

MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 6 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

El desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las Políticas de Gestión y Desempeño, concretamente deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas:

- Gestión documental
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Gestión de la información estadística: Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir el objetivo de MIPG

### 3. OBJETIVO GENERAL

Gestionar y orientar la comunicación de la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán transmitiendo un mensaje claro, concreto y conciso que permita visibilizar sus servicios y posicionarla en el departamento del Cauca como una entidad líder en el **Modelo Integral de Atención en Salud** a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar a la población mediante los diferentes canales de comunicación de la ESE Popayán, el que hacer de la Entidad, la oferta de servicios.
- Posicionar la imagen institucional de la ESE Popayán.
- Definir una estrategia de divulgación, promoción y socialización de resultados de la Empresa Social del Estado POPAYAN E.S.E.
- Participar y apoyar las actividades y programas institucionales que oferta la E.S.E.
- Producir información a través de los diferentes medios de comunicaciones institucionales y externos.

### 5. REFERENCIA

- Ley 1341 de 2009, modificada mediante la Ley 1978 de 2019.
- Decreto 1499 de 2017.
- El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: “Información y Comunicación” la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 7 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.

## 6. DEFINICIONES

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del departamento administrativo de la gestión pública, en su 5ª Dimensión: “Información y Comunicación”, relaciona estos elementos conceptuales como componentes de control de una dimensión articuladora de todos los procesos de una organización, que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

A su vez detalla los elementos conceptuales que deben tenerse en cuenta para desarrollar esta dimensión en las entidades del Estado.

**Comunicación:** Conjunto de elementos que fortalece la construcción de visión compartida y las relaciones de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

El ejercicio de la comunicación en las entidades debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar su gestión administrativa y a proyectar y posicionar una buena imagen de la entidad.

El Componente de Control de la Comunicación para esta dimensión se divide en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

**Comunicación organizacional:** Elemento de control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

**Comunicación informativa:** Elemento de control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

**Medios de comunicación:** Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 8 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

**Plan de comunicación:** Un Plan de comunicación contiene las directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo.

En tal sentido, el objetivo del Plan de comunicación es fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización, selección, socialización de la comunicación para que funcione como un sistema, que permita integrar cada una de sus áreas de la E.S.E. Popayán en un todo.

Para diseñar e implementar el Plan de Comunicaciones, la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán toma como referencia el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: “Información y Comunicación” la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

**Política de Comunicación:** Es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad con sus servidores públicos, diferentes clientes, usuarios, familias, comunidad o partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto. La política de comunicación establece el carácter estratégico que la entidad le reconoce a la comunicación de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos. En la E.S.E Popayán esta política debe actualizarse e implementarse.

**Plan de Medios:** El Plan de Medios y de Acciones Comunicativas consiste en la selección de los medios y acciones que van a ser implementados para lograr los objetivos de visibilizar y posicionar la entidad en el departamento del Cauca; el cual debe partir del análisis del diagnóstico y contar con un cronograma y un presupuesto.

**Rendición de cuentas:** Como proceso comunicativo, la rendición de cuentas supone la construcción de una cultura de la información como bien público y colectivo en las entidades, cuyo objetivo es lograr que la gestión pública responda a los principios de transparencia y efectividad.

**Construcción y aplicación de indicadores:** Son los elementos que permiten hacer medible los procesos de comunicación. Son instrumentos necesarios para el seguimiento y apoyo a la gestión de la comunicación, permiten observar la situación y las tendencias de cambios generados en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas previstos.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 9 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

El seguimiento a la ejecución del Plan de comunicaciones es liderada por la oficina de Planeación con el apoyo de los líderes de procesos de otras áreas, que se convierten en sus realizadores en lo que tiene que ver con la aplicación y cumplimiento de sus indicadores de gestión en cuanto al proceso de comunicación.

**Protocolo de comunicación:** Conjunto de pautas que permiten que, diferentes elementos que forman parte de un sistema, establezcan comunicaciones entre sí a través del intercambio de información. Con la implementación de Protocolos de Comunicación Internos y externo de la E.S.E. Popayán se busca, adicional al reconocimiento de las normas de comunicación, formalizar sus procesos e identificar claramente el paso a paso para ejecutar una acción.

**Receptividad:** escuchar a la comunidad, permitiendo que su sentir, sus inquietudes, sus sugerencias, se constituyan en insumos para la formulación de los planes, programas y proyectos de interés general de la E.S.E. Popayán.

En consideración a lo anterior, la comunicación integral en la E.S.E. Popayán estará orientada a la consolidación de su imagen institucional, estableciendo y verificando que se cumplan los aspectos anteriormente mencionados.

## 7. CONDICIONES GENERALES

Precisar los lineamientos necesarios para diseñar, ejecutar, socializar y asegurar las políticas de comunicación pública, que permitan una adecuada implementación del componente Modelo Estándar de Control Interno MECI, de la dimensión MPIG y adelantar el proceso de evaluación periódica a fin de monitorear y mejorar los resultados obtenidos en desarrollo de los elementos que lo constituyen.

Posicionar a la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E como una de las mejores entidades prestadoras de salud del departamento del Cauca y Colombia, líder en la ejecución de acciones que propendan por el cuidado y preservación de la salud de la población caucana.

Anteriormente se actualizó el Portafolio y se creó un mini portafolio como tarjeta de presentación hacia los usuarios presentes no sólo en los puntos de atención sino también en campañas y eventos, se estableció un nuevo formato de Boletín, y se empezó a trabajar de la mano con él área del SIAU, Calidad, Planeación y Sistemas (desde donde se maneja la página web), con su ayuda también se inició el proceso de renovación para el IVR.

 Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <small>Empresarial de Gestión</small>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 10 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

Teniendo en cuenta que no es fácil aceptar los cambios se plantea iniciar con un plan de comunicaciones que logre darle a entender a los usuarios que los cambios realizados son por el bien de su salud y todos los cambios aplicados son pensando en ello, teniendo en cuenta la mejora del servicio (higiénico, precavido y eficaz); es difícil adaptarse a las nuevas modalidades, sobre todo para una comunidad donde muchos aun no tienen accesos a las nuevas tecnologías o tienen algún temor de navegar en estas formas nuevas de comunicación.

El Plan de Contingencia “Covid19” de la oficina de comunicaciones se apoyó en la comunicación educativa, desde la cual se planteó educar a los usuarios respecto a sus hábitos de salud frente a temas de contagio por vías respiratorias, empezando con las capacitaciones y la continua lectura de mensajes informativos, que a su vez cumplen con la estrategia que se ha venido trabajando “ATL” (estrategia Above the line) donde se emplean los medios tradicionales o convencionales para divulgar los mensajes de la E.S.E. Popayán.

Se trata de una estrategia que utiliza medios masivos tales como televisión, radio y otros, los cuales son de fácil acceso por parte de nuestros usuarios, lo que asegura una comunicación directa, efectiva y suficiente, esta estrategia va de la mano con la Teoría de la Aguja Hipodérmica (calificada como medio de persuasión), la cual ha comprobado que la comunidad al consumir cierto tipo de información repetidamente, la asimilan y adaptan a su cotidiano.

Para esta estrategia se trabajó mucho con las redes sociales ya que la campaña mundial fue: #Quedateencasa. Por ello en este nuevo periodo se prioriza la estrategia 360°, la cual se define así por la maniobra que se despliega desde todos los ángulos posibles para alcanzar una meta de marketing, en la que plantea llegar al público objetivo, empleando tantos los canales tradicionales como los digitales y más modernos, para todo tipo de campaña o publicidad, se tendrá en cuenta para la contratación de medios: el espacio web (digital), Televisión y Radio.

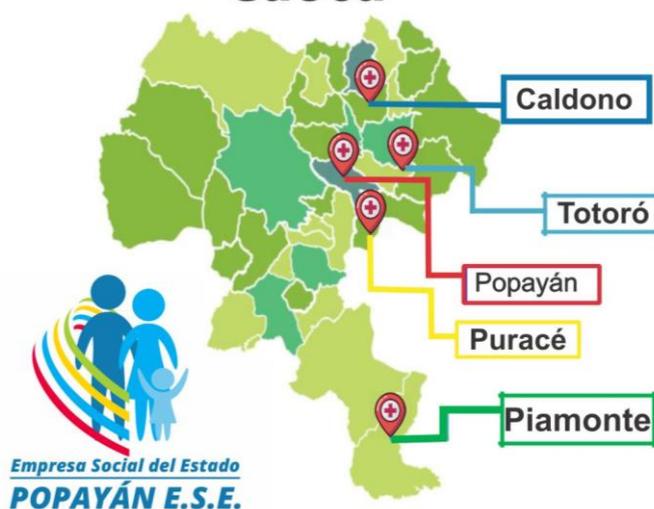
Además, debido a la actualización de los servicios, la comunicación usuario-empresa, se ha requerido crear un Plan de Comunicaciones que se base en la edu-comunicación al usuario, respecto a los cuidados que deben tener para evitar enfermedades y contagios; también se requiere un análisis de la comunidad en los diferentes medios sociales para así crear los estudios previos de contratación adecuados; la renovación en toda la información de líneas de contacto; es importante reconocer que esta experiencia de la pandemia es nueva para el mundo entero, la vida de muchos ha cambiado y con ello la forma de laborar, la

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 11 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

E.S.E Popayán no es la excepción, para este segundo periodo ha tenido que renovarse en todos los servicios, lo que ha llevado a iniciar de ceros las campañas y toda la información que ha debido ser actualizada y que posiblemente se siga renovando.

La E.S.E Popayán maneja 20 centros de salud, 10 en el municipio de Popayán (población urbana) y otros 5 al nororiente del Departamento (zona de alta población indígena), de régimen contributivo y subsidiado, en todas las edades.

### Puntos de atención en Cauca



Fuente: Creación Propia

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 se elevó un gran porcentaje de usuarios extranjeros, debido a la emergencia covid19 y las posibilidades que desde el Ministerio de Salud se amplió para los extranjeros.

#### 7.1 Plataformas de difusión y medios institucionales

REDES SOCIALES			
Facebook	Instagram	Twitter	YouTube
✓ Perfil: POPAYÁN POPAYÁN	✓ Usuario: @e.s.e.p opayan	✓ Usuario: @esepo payan	✓ Usuario: Comunicaciones esepopayan
✓ Usuario Fan Page: @Popayanese			
Sitio web	<a href="http://www.esepopayan.gov.co">www.esepopayan.gov.co</a>		
Correo electrónico	comunicaciones@esepopayan.gov.co		

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Trabajamos de corazón</i></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 12 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

A continuación, se relacionan los canales y medios de comunicación con que requiere la E.S.E. Popayán para ejecutar el Plan de Medios Institucional.

GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Investigar, redactar y editar contenidos escritos.	Elaborar Contenidos Escritos	Numero de Comunicados Elaborados
	Fortalecer el relacionamiento con los medios de comunicación.	Productos Audiovisuales	Número de Productos Audiovisuales desarrollados
	Divulgar contenidos en prensa escrita (local, regional y nacional), radio, televisión y portales de internet.		
	Producción y edición de contenidos audiovisuales.	Campañas de Comunicación	Número de Campañas Diseñadas
	Asesorar y apoyar todas las políticas de divulgación del Despacho del Ministro y los Viceministros, así como también a las áreas.		

## INTERNOS

- Boletín Interno
- Cartelera Institucionales

## EXTERNOS:

- Boletines de prensa
- Cuñas radiales
- Sitio web
- Piezas de Comunicación Gráfica

## 8. LÍNEAS DE ACCIÓN – PLAN DE TRABAJO

El plan de comunicaciones se implementará a través de la articulación de actividades de divulgación, promoción y socialización de la oferta institucional a

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 13 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

través de tres (3) componentes: comunicación externa, comunicación interna y comunicación Informativa, teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable mencionada en este documento.

## ACTIVIDADES:

1. Elaborar plan de comunicaciones 2021
2. Elaborar estructuras, manuales, guías y/o protocolos de comunicación interna y externa.
3. Desarrollar y actualizar manual de imagen e identidad corporativa de la E.S.E. Popayán y establecer unidad gráfica en todos los canales de comunicación institucionales.
4. Elaborar política de comunicaciones e información.
5. Elaborar informes ejecución y evaluación de las actividades del Plan de Comunicaciones.
6. Desarrollar continuamente la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo Integrado de Planeación y gestión en la dimensión de comunicación
7. Actualizar los contenidos en todas los medios de comunicación institucionales.
8. Supervisar contratación medios de comunicación externos.
9. Desarrollar contenidos y estrategias de difusión para medios de comunicación institucionales y externos.
10. Elaborar Plan de medios.
11. Diseñar e implementar en la página web estrategia que facilite la difusión de la información en los medios de comunicación.
12. Consolidar bases de datos digitales de los grupos de interés para compartir información.

### 8.1 Comunicación interna

Se dirige hacia el establecimiento de un clima social favorable que refuerza en el público interno la sensación de seguridad y status.

La estrategia de comunicación interna estará enmarcada en una serie de elecciones que permitirán ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de la E.S.E. Popayán, en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos.

Así la Comunicación interna en la E.S.E POPAYÁN logrará:

- La pertenencia de los valores y la identidad.
- La lógica productiva
- La calidad en el servicio.
- El sentido de arraigo de los trabajadores a la E.S.E. Popayán.

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Trabajamos de común</i></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 14 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

En este sentido la propuesta estratégica para abordar la comunicación interna se centra en un programa que se realiza a partir de procesos integrales, basado en el diseño de un plan de trabajo que permita orientar los objetivos de la organización a proyectos prospectivos que generen, además de un ambiente de trabajo agradable, la posibilidad de anticipar situaciones desfavorables para la E.S.E Popayán.

Esta propuesta se centra en cambiar el proceso tradicional de comunicación, a la elaboración de mensajes por parte de los responsables de los procesos administrativos.

Esta propuesta, pone en el centro de acción al servidor y al líder de proceso, donde ambos tendrán un rol más activo que les permita estar en constante interacción para conocer y evaluar, los valores, los procedimientos, prácticas laborales y las motivaciones personales, así como los niveles de participación en la toma de decisiones del equipo de trabajo, con el fin de desarrollar una E.S.E. Popayán que responda a las necesidades sociales, económicas y culturales, que se viven en la jurisdicción.

#### **Lineamientos para el cumplimiento:**

- Todas las dependencias deberán reportar las actividades, programas y acciones al subproceso de comunicaciones para apoyar en el fortalecimiento de las mismas:
- Para toda comunicación, utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto y utilizar las mismas plantillas.
- La E.S.E. Popayán propiciara los mecanismos que permitan difundir la información producida por todas las dependencias (información secundaria), tales como oficios, memorandos, circulares, notas internas, etc. Dichos documentos deberán estar previamente evaluados y aprobados por las áreas responsables y autoritarias tales como, jurídica y gerencia.
- La E.S.E. Popayán promoverá la comunicación efectiva de la información que genere cada una de las dependencias de la entidad, articulándolas y orientándolas para que desarrollen efectivos sistemas de comunicación de manera autónoma.
- La información institucional será difundida a través de la red informativa, instrumento de comunicación interna en donde se encontrarán: noticias internas y externa, boletines de calidad, boletines internos, fotografías, todo lo relacionados con los medios de comunicación corporativos.

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Transparencia de gestión</i></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 15 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

### **Herramientas de la gestión de la comunicación interna:**

Las herramientas más utilizadas en la gestión de la comunicación interna serán:

- Inducción Corporativa: consiste en crear una ambientación a un nuevo miembro en la E.S.E Popayán (enviar video institucional y para los empleados asistenciales, la información respecto al manejo de los elementos de protección).
- Cartas, circulares, memorandos, actas y otros documentos.
- Carteleras, folletos, afiches, correo electrónico.
- Eventos internos: aniversarios, inauguraciones, integraciones y día de...

La Comunicación Organizacional de la E.S.E Popayán, estará orientada por los directivos, de manera clara, precisa, oportuna y expresada en términos de cordialidad y respeto hacia los servidores públicos y contratistas, de tal manera que sea coherente con los principios y valores institucionales encaminados a generar transparencia, credibilidad y confianza en sus actuaciones, para ello promoverá la divulgación y socialización de los principios y valores enmarcados en el código de ética corporativo.

### **8.2 Comunicación informativa**

A través de este elemento se garantiza la difusión de la información de la E.S.E Popayán sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La comunicación informativa debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía, estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Este elemento deberá verse reflejado en los siguientes aspectos:

- Organización y sistematización de la Información, en este sentido la E.S.E Popayán implementara métodos y procedimientos para la recopilación, procesamiento y sistematización de la información, que permita a los servidores públicos y demás grupos de interés, conocer y entender el sentido de la gestión y misión institucional.

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Trabajamos de común</i></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 16 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

- **Socialización de la información:** Para que exista una interlocución e interacción eficiente entre la E.S.E Popayán y los grupos de interés, se requiere de la socialización constante de la información, de tal manera que estos grupos dispongan de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar la gestión institucional, y los servicios que presta la entidad.

### **LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO:**

- Todas las actividades, actualizaciones y en general toda información que deba conocer la comunidad debe ser socializada en las plataformas oficiales, donde únicamente los encargados del área de SISTEMAS DE INFORMACIÓN como la oficina de sistemas y de comunicaciones, son los autorizados para subir la información, actualizarla, removerla o dar respuesta a los usuarios [a menos que se establezca la colaboración de una persona en la oficina de SIAU]
- En las publicaciones se debe utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto, además tener en cuenta la posibilidad del uso de colores que representan a la E.S.E Popayán: Verde, Amarillo, Azul y Rojo.

### **8.3 Comunicación externa**

Se encarga de la gestión de la información que sale de la organización con fines de imagen, identidad, relaciones públicas y contacto con las audiencias externas claves. Crea una base favorable para las relaciones de la E.S.E Popayán con sus públicos en busca de su cooperación, integración y respaldo.

Con esta herramienta se pretende manejar divulgar y difundir las acciones de la E.S.E Popayán apoyándose en la responsabilidad social. Aquí será indispensable el trabajo interdisciplinario de todas las áreas de la entidad, para definir los datos que necesitamos exteriorizar y el tipo de información que le interesa publicar a la E.S.E Popayán. Incluye desarrollo de campañas, dirigidas al público objetivo y definición de los patrones de identidad visual y discursiva de la empresa.

En momentos de crisis será fundamental el apoyo de los subdirectores y la declaración del vocero definido por la alta dirección, con el propósito de aclarar e informar oportuna y verazmente a los medios de comunicación y no generar un vacío informativo, que pueda perjudicar la imagen corporativa, se deberá establecer: los formatos de comunicación como: rueda de prensa, comunicados de prensa, boletines informativos y/o notas informativas, videos, cuñas radiales

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 17 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

de publicidad; al igual que los tipos medios tanto trabajados desde la E.S.E Popayán como los medios contratados.

La comunicación externa de la E.S.E. Popayán estará basada en las siguientes estrategias:

• **Marketing uno a uno:**

Consiste en una personalización total de mensaje de la E.S.E. Popayán. Se trata de conocer las necesidades de los públicos y establecer una relación directa y especial con cada uno de ellos, uno a uno, por ejemplo el trabajo realizado a través de las campañas y capacitaciones que se puedan realizar con los diferentes públicos.

• **Marketing viral:**

Se basa en que los propios públicos de la E.S.E Popayán den a conocer el producto a otras personas. Especialmente destaca esta estrategia a través de internet, con las campanas que se hacen, donde son los públicos que envían y reenvían y repostean la información dando a conocer lo que está haciendo la ESE Popayán.

Se sugiere la utilización de chats con los integrantes de la LIGA DE USUARIOS, como estrategia del sistema voz a voz, donde nuestro público objetivo comparte la información e incluso aporta confianza y apoyo a la institución.

• **Marketing directo:**

Estrategia que utiliza distintos medios publicitarios (impresos - digitales) para conseguir una respuesta directa por parte del público, generando un contacto directo que haga ganar recordación de la imagen.

**DIVULGACION:**

• **Estrategia Above the line (ATL)**

Implica el empleo de medios tradicionales o convencionales para divulgar los mensajes de la E.S.E Popayán. Se trata de una estrategia que utiliza medios masivos para llegar al mayor número de público objetivo. Aquí se utilizaran medios como: la televisión, radio, prensa e impresos, mensajería instantánea y apps.

• **Estrategia Below the line (BTL)**

Esta estrategia se centra en utilizar medios no convencionales, se caracterizan por ser menos masivos y más directos donde el cliente interactúa con la marca. Aquí se pueden considerar: las relaciones públicas, redes sociales, marketing

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <small>Trabajamos de común</small></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 18 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

directo, se propone un inflable o recuadro de la familia (logo E.S.E Popayán) para interacción con la comunidad en eventos y jornadas.

• **Estrategia 360°:**

Utilización de todos los medios masivos y no masivos.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO:**

- Todas las actividades, actualizaciones y en general toda información que deba conocer la comunidad debe ser socializada en las plataformas oficiales, donde únicamente los encargados del área de SISTEMAS DE INFORMACIÓN como la oficina de sistemas y de comunicaciones, son los autorizados para subir la información, actualizarla, removerla o dar respuesta a los usuarios [a menos que se establezca la colaboración de una persona en la oficina de SIAU], teniendo en cuenta además los medios sociales contratados.
- En las publicaciones se debe utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto y utilizar en la medida de lo posible (según la publicación) las mismas plantillas, no solo en las comunicaciones que se originan al interior de la entidad [como las carteleras o pendones], sino también de todos aquellos elementos o herramientas que reflejen la imagen de la institución [como pasacalles, afiches, pendones, material audiovisual, entre otros]

**8.4 Comunicación web**

• **Página web**

Es un espacio virtual, que permite a los usuarios y empleados, consultar información relevante de la entidad y tener interactividad con sus contenidos.

• **Registro en buscadores u otros directorios**

Es importante que la E.S.E Popayán se referencie en los principales buscadores de internet, con el objetivo de que se muestra la página web de la E.S.E Popayán entre los resultados de búsqueda de los usuarios/as de internet.

El registro por ejemplo en directorios empresariales u otras páginas también puede ser una de las estrategias de comunicación web efectivas para posicionar la imagen institucional de la E.S.E Popayán.

• **Enlaces en otras páginas**

Intercambio de enlaces en páginas web, consiste en publicar enlaces a la página web de la E.S.E Popayán en otras páginas web.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 19 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

#### • **Microsites y comunidades virtuales**

Webs desarrolladas específicamente para dar a conocer una acción en concreto de la E.S.E Popayán. Una comunidad virtual es un punto de encuentro importante, ya que a través del internet podría programarse un chat con nuestros usuarios/as para charlar, compartir, debatir información.

#### • **E-mail marketing**

Utilización del correo electrónico como herramienta de comunicación directa y personalizada con el usuario.

#### • **Mensajes en internet**

Otra forma de informar en diferentes páginas web a través de banners o anuncios en internet, ventanas emergentes, botones que aparecen cuando el usuario/a consulta otras páginas y contenidos web.

Dentro de los tres ámbitos de la comunicación externa: marketing, divulgación y web, las herramientas para la gestión de la comunicación más relevantes son:

#### **Marketing**

- Marketing telefónico.
- Marketing móvil.
- Mobiliario, señalización, displays, cartelera.

#### • **Divulgación**

- Teléfono móvil
- Anuncios en TV, prensa y radio.
- Anuncios en mobiliario urbano y vallas exteriores.

#### • **Internet**

- Anuncios: banners, ventanas emergentes, spots, logos o imágenes que se desplazan por la pantalla, mensajes de texto, botones y/o texto insertado en la página web con el nombre del producto.
- Redes sociales y profesionales, Facebook, Twitter.
- Blogs y videoblogs.
- Webs de vídeos y fotos, YouTube, Pinterest.

### **Relaciones públicas y gestión de medios**

#### • **Estrategia activa**

La E.S.E Popayán genera noticias y promueve una política activa para dar a conocer sus actividades y fortalecer su imagen a través de su aparición en los medios de comunicación.

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Trabajamos de común</i></p>	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 20 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

### • Estrategia pasiva

Son los medios de comunicación los que interesados, se ponen en contacto o buscan información sobre la E.S.E Popayán. Estrategia en la que se incluyen carteleras de los puntos de atención, por ello la importancia de mantener actualizada, visible y ordenada cada una de ellas.

Las Relaciones Públicas y la gestión de los medios se desarrollarán a través de las siguientes herramientas:

- Rueda de prensa.
- El comunicado de prensa.
- Entrevistas a los medios.
- Jornadas, conferencias, foros, debates.
- Campañas de salud y eventos culturales, deportivos, sociales.

## LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO

### Comunidad en general

- Publicar en la página Web los informes de Gestión de la entidad en cumplimiento del principio de transparencia.
- Dar a conocer a la comunidad todos los planes programas y proyectos a desarrollar; publicar documentos de interés general, realizar campañas de comunicación con los usuarios, todo con el fin de propiciar la participación ciudadana.

### Entes de Control

- Las comunicaciones y relaciones de la E.S.E Popayán con los órganos de control se hará de forma pertinente, oportuna y en términos de respeto y cordialidad.

	Proceso:	APOYO	Código:	
	Subproceso:	Gestión de sistemas de información y estadística	Versión:	00
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2021	Página:	Página 21 de 21
			Fecha:	Enero de 2021

## 9. ANEXOS: Cronograma Plan de Comunicaciones Vigencia 2021

### 10. Seguimiento y control

El seguimiento y monitoreo a la ejecución de los proyectos planificados de la vigencia 2021 se realizará a través de los indicadores del plan de comunicaciones por parte de Planeación y Control Interno con una periodicidad trimestral.