



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

— María Upegui —

HOMO

**PLAN DE
COMUNICACIONES
2023**

PLAN DE COMUNICACIONES 2023

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO	4
ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	4
ALCANCE.....	5
MARCO LEGAL.....	5
DEFINICIONES.....	5
RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS.....	8
PRESUPUESTO	9
MEDICION	9
SEGUIMIENTO	9
ELABORADO POR:	10
PLAN DE ACCIÓN	10



JUSTIFICACIÓN

El Plan de Comunicaciones de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia María Upegui – HOMO, pretende estructurar y diseñar procesos y prácticas de comunicación que generen estrategias dirigidas a resolver diferentes situaciones de comunicación en sus niveles internos y externos de manera horizontal y transversal a sus públicos, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el Plan de Desarrollo 2021-2024 e incluyendo el uso de tecnologías de información y comunicación.

La oficina de comunicaciones no es la única que comunica, sino que busca los medios efectivos para una retroalimentación de la información entre todos los colaboradores, es así, como la comunicación se convierte en intérprete de la organización y en un eje transversal de todos los subsistemas con intervenciones dirigidas al mejoramiento continuo, de la calidad del servicio, del clima organización y la comunicación estratégica institucional.

La entidad ha proyectado una plataforma estratégica orientada a la prestación de los servicios enfocándose en el paciente y su familia, desde la estrategia de comunicaciones se busca educar y orientar para lograr que la salud mental no sea vista como un tema tabú.

Para cumplir con los objetivos este plan ayuda a organizar y a orientar todas las actividades hacia una buena comunicación donde se encuadre y coordine la comunicación interna y externa, para lograr comunicarse entre sí, comunicarse bien (sin rumores), estar bien comunicada (herramientas).



OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento de la proyección y estrategia organizacional a través de diferentes acciones de comunicación, de forma eficaz, oportuna, clara y coherente y así fortalecer la imagen institucional tanto en público interno como externo.

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Teniendo en cuenta las diferentes encuestas internas y externas realizadas a través de diferentes períodos de tiempo, es preciso decir que en cuanto a la comunicación interna en una entidad permite coordinar las tareas eficazmente, integra a los colaboradores y pone en práctica la misión, la visión, los valores y principios institucionales, además de responder a cambios y crisis de forma oportuna y ágil.

Por lo anterior,

- La oficina de comunicaciones y mercadeo se ha posicionado en los últimos años como una oficina fundamental para la entidad, logrando así ser un proceso de la misma.
- La principal falla en la comunicación interna es el rumor, por lo tanto, se invita al personal a ir siempre directamente a la fuente principal y oficial.
- Se fortalecerán los canales de comunicación, invitando a funcionarios a estar activos y revisar periódicamente los mismos.
- El grupo de whatsapp seguirá siendo el medio más inmediato.
- Se apoyará al grupo Directivo y/o líderes de áreas en la transmisión de los mensajes, para de esta manera bajar la información de forma óptima a los funcionarios a su cargo.



ALCANCE

El desarrollo del plan de comunicación a la población en general (interna y externa), estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones quien además liderará los procedimientos de comunicación en la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO, orientados de la Gerencia y el Comité de Gerencia con el fin de involucrar todas las áreas de la Institución.

MARCO LEGAL

Constitución Nacional. 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.

Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es una herramienta normativa que ha brindado facilidades y herramientas a los colombianos para acceder a la información pública.

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública fortalece la participación ciudadana, las políticas públicas, la gestión pública y por ende la gobernabilidad democrática.

DEFINICIONES

Comunicación interna: La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Economipedia, 2021).

Comunicación externa: es aquella que se pone de manifiesto con los sectores externos que están relacionados con la empresa. Por ejemplo, los clientes, proveedores, accionistas, administraciones o instituciones. El objetivo de este tipo



de comunicación es mejorar y potenciar las relaciones con los distintos agentes con los que está relacionada la compañía. (Economipedia, 2021)

Público interno:

- **Junta Directiva:** Se caracteriza por tener un vínculo con la Institución, mediante la aprobación sus planes de desarrollo, planes institucionales y reformas estatutarias.

Constituida por 6 miembros: Gobernador o su delegado, Jefe de la Dirección Seccional de Salud del Departamento o su representante, un representante de la Asociación de Usuarios del Hospital; un representante de los profesionales del área de la salud de la Institución, cualquiera que sea su disciplina; un representante de las asociaciones científicas de las diferentes profesiones de la salud que funcionen en el área de influencia geográfica de la Empresa Social del Estado Hospital Mental de Antioquia.

- **Servidores:** Mayores de edad, con profesión u ocupación de acuerdo a la naturaleza del cargo, libres de discriminación racial, económica, política y religiosa. Contratados según normatividad exigida por ley para cargos de periodofijo, libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales, distribuidos en la parte administrativa y asistencial en su mayoría. Además de éste se encuentra el personal contratado por prestación de servicios específicos y externalizados de acuerdo a diferentes necesidades.
- **Jubilados:** Es un grupo de personas que cumplieron con los requisitos de tiempo laboral y edad para su jubilación, y su relación se basa en el pago de mesadas, un aporte por bienestar laboral para actividades mediante la asociación de jubilados.



Público Externo:

- **Usuarios:** Todo tipo de personas que presenten una necesidad de servicio o atención en el hospital, están en todos los rangos de edades, sexo, nivel educativo, social, económicos y políticos. Sin embargo, la mayoría de los usuarios atendidos son población pobre y vulnerable del departamento de Antioquia.
- **Comunidad:** Es el público directo e indirecto que habita en Colombia y el mundo, que no solo poseen un contacto con el hospital, como vecinos o usuarios, sino que pueden ser un público potencial, ya sea como usuario, proveedor, estudiante practicante, empleado, investigador, entre otros.
- **Proveedores:** El Hospital Mental presenta una gran variedad de proveedores por la compra de medicamentos, productos de laboratorio, artículos de oficina y papelería, equipos técnicos, reparación, mantenimiento, entre otros necesarios para el buen funcionamiento de la institución.
- **Familias:** Son personas cuidadoras o con relación directa al paciente, con necesidad de aprender sobre la enfermedad mental y todo lo relacional al manejo de la misma. Es un público objetivo porque el acompañamiento familiares fundamental en el tratamiento.
- **Gobierno:** Son nuestros entes gubernamentales: la Nación, el Departamento y Municipios del Área Metropolitana, especialmente Bello, por estar ubicado en su territorio, los cuales presentan una relación directa con el Hospital por su carácter público.
- **Competencia:** Todas aquellas instituciones que prestan servicios de salud mental. Existen 9 instituciones privadas que prestan los servicios de salud mental, además de consultorios particulares.

- **Clientes:** Son todas las entidades que representan los diferentes regímenes de salud contributivo, subsidiado, vinculado, especiales, ARL y entidades de salud que requieren servicios de salud mental.
- **Medios de Comunicación:** Es el público que nos posibilita interactuar con la comunidad e informar sobre los planes, proyectos y programas del Hospital.

RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

La ESE HOMO en su organigrama cuenta con el proceso de Comunicaciones y Mercadeo, cuyo objetivo comunicacional es “Gestionar los procesos de comunicación interna y externa mediante la ejecución de planes y actividades comunicacionales que garanticen la transparencia, el acceso a la información pública, fortalezcan el clima organizacional y proyecten la imagen institucional del Hospital Mental de Antioquia “María Upegui – HOMO”.

Su recurso humano está conformado por:

Un profesional universitario Comunicador-Social Periodista que hace parte del personal de planta.

De igual manera se tiene el apoyo de Comunicadora Social contratista como recurso humano requerido para la ejecución del plan.

Los recursos financieros se tienen asignados en el Plan Anual de Adquisiciones 2023, para el pago de personal, muebles y equipos tecnológicos, descritos en el presupuesto.



PRESUPUESTO

Servicios de contratación de personal (tres profesionales)	153.236.250
Dispositivo de comunicación (software diseño gráfico)	1.500.000
Dispositivo de comunicación (software edición de video)	1.500.000
Muebles (astas, banderas,)	5.000.000
Dispositivos de comunicación (Flash y lentes cámara fotográfica)	2.500.000
Total:	\$163.736.250

Es importante mencionar que en el presupuesto de la entidad no se tienen rubros específicos para las actividades de comunicación.

MEDICION

RANGO		
0-60%	Rojo	Baja
61-89%	Amarillo	Media
90-100%	Verde	Alta

SEGUIMIENTO

Se harán seguimientos periódicos de acuerdo con las disposiciones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

RESPONSABLE



Héctor Restrepo Rendón, Profesional Universitario.

Oficina de Comunicaciones y Mercadeo

ACTIVIDADES/ ACCIONES A DESARROLLAR	PRODUCTO	META PROGRAMADA	RESPONSABLE	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
				Ene	Fe r	Mar	Ab r	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oc t	Nov	Dic
Elaboración boletín interno "En Familia"	Boletín digital	Boletines publicados/Boletines proyectados	Héctor Restrepo		1			1			1			1	
Elaboración de noticias o contenidos de interés para la web institucional	Artículos publicados	Contenidos publicados/Contenidos programados	Héctor Restrepo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Publicación en redes sociales de la entidad	Publicaciones en redes sociales	Publicaciones realizadas/publicaciones programadas	Héctor Restrepo	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Streaming educativos para usuarios y sus familias	Transmisiones	Transmisiones realizadas/transmisiones programadas	Héctor Restrepo	1		1		1		1		1		1	
Seguimiento y análisis de medios digitales	Documento de análisis	Documento de análisis	Héctor Restrepo												1
Apoyo comunicacional a campañas institucionales	Productos comunicacionales	Campañas realizadas/campaña programadas	Héctor Restrepo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Apoyo comunicacional a eventos académicos	Eventos apoyados	300 participantes	Héctor Restrepo				1						1		
Realización de feria de servicios	Eventos realizados	Encuesta de satisfacción 80%	Héctor Restrepo			1						1			
Relacionamiento con medios de comunicación para proyección y organización.	Contactos con medios de comunicación	Informes publicados/informes programados	Héctor Restrepo	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Actualización de contenidos de cartelera informativas	Publicación en cartelera informativas	Encuesta interna de satisfacción 80%	Héctor Restrepo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

