 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría Minirecursos	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(109)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTOR	YEISI ROCIO ARÉVALO PACHECO		
FACULTAD	EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	ELVIS FERNANDO RÍOS PACHECO		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA IPS ABREGO PERTENECIENTE AL HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL.		
RESUMEN			
<p style="text-align: center;">EL TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PASANTÍA PRESENTADO A CONTINUACIÓN, TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL DISEÑAR UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL. ÉSTE MUESTRA LA NECESIDAD EXISTENTE DE UNA OFICINA DELEGADA PARA DAR A CONOCER EL FLUJO DE INFORMACIÓN QUE SE DA DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE MEJORAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 109	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 1	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**DISEÑO DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA IPS ABREGO
PERTENECIENTE AL HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL.**

**AUTOR:
YEISI ROCIO ARÉVALO PACHECO**

Trabajo de pasantías presentado como requisito para optar por el título de

Comunicador social

**Director
MSc. ELVIS FERNANDO RÍOS PACHECO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Ocaña, Colombia

Noviembre de 2019

Índice

Capítulo 1. Diseño del departamento de comunicación en la empresa IPS Abrego perteneciente al hospital regional noroccidental.	1
1.1 Descripción de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivo de la empresa.....	2
1.1.4 Descripción de la Estructura organizacional.....	3
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado..	5
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.	6
1.2.1 Planteamiento del problema.	8
1.3.1 Objetivo general.	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	10
1.4 Cronograma de actividades	11
Capítulo 2. Enfoque referencial	12
2.1 Enfoque conceptual.....	12
2.1.1 Comunicación.	12
2.1.2 Crisis.	13
2.1.3 Imagen corporativa.....	14
2.1.4 Código de ética.....	15
2.1.5 Plan de comunicación.....	15
2.2 Enfoque legal.....	16
2.2.1 Constitución política de Colombia.	16
2.2.2 Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria. E.....	16
Capítulo 3. Informe cumplimiento de trabajo.....	19
3.1 Presentación de resultados	19
3.1.1 Objetivo 1. Determinar los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina.....	19
3.1.2 Objetivo 2. Elaborar los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética plan de comunicaciones.....	24
3.1.3 Objetivo 3. Diseñar la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina.....	28
3.1.4 Actividades adicionales.....	30

Capítulo 4. Diagnóstico final	34
Capítulo 5. Conclusiones	36
Capítulo 6. Recomendaciones.....	38
Referencias.....	39
Apéndices.....	42

Lista de figuras

Figura 1. Estructura Organizacional.....	12
--	----

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA de la dependencia administrativa	7
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	11
Tabla 4. Equipos de computación y comunicación.....	64
Tabla 5. Elementos de oficina.....	64
Tabla 6. Recursos financieros.....	67

Resumen

El trabajo de grado en modalidad de pasantía presentado a continuación, tiene como objetivo principal diseñar una propuesta para la creación de la oficina de comunicaciones en la ESE Hospital Regional Noroccidental. Éste muestra la necesidad existente de una oficina delegada para dar a conocer el flujo de información que se da dentro y fuera de la empresa, con el fin de mejorar los procesos comunicativos.

Para lograr desarrollar de la propuesta, se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina; elaborar los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, manual de organización y funciones, código de ética plan de comunicaciones); y, finalmente, diseñar la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina.

Luego de desarrolladas las actividades correspondientes a cada objetivo, se dio por terminada la etapa de pasantías, la cual deja un documento basado en los requerimientos necesarios para la creación de la oficina de comunicaciones en el Hospital Regional Noroccidental, IPS Abrego.

Introducción

Una oficina de comunicación dentro de una empresa, es además de un área, una herramienta de gran importancia para la institución tanto interna como externamente.

El trabajo de pasantías presentado, es el resumen de las actividades realizadas mediante el diseño de la oficina de comunicación en la empresa IPS Abrego perteneciente al Hospital Regional Noroccidental. En él se da a conocer la importancia de dicha área dentro de la institución y la necesidad que esta empresa realice su implementación en el menor tiempo posible.

Para llevar a cabo el desarrollo de éste, fue necesario plantear y desarrollar una serie de objetivos específicos, los cuales se realizaron en el transcurso de la pasantía llevada a cabo a partir del 15 de agosto hasta el 5 de diciembre del año 2019, y consistieron en la determinación de los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina, teniendo en cuenta los prioritarios, dada las condiciones en presupuesto financiero en las que se encuentra la institución.

De igual forma, se elaboraron los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética y plan de comunicaciones), los cuales deberán ser tenidos en cuenta, en el momento que sea posible la creación de la oficina.

Así mismo, se diseñó la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina, donde principalmente se tuvo en cuenta la publicación en redes sociales de la empresa, además de la creación de blogger institucional para dar información de temas de relevancia en la misma.

Encontrándose algunas limitaciones, se dio por terminada la pasantía, con el desarrollo de las actividades, dejando a la IPS Abrego, perteneciente al Hospital Regional Noroccidental, esta herramienta para una posible creación de la oficina de comunicaciones en esta institución.

Capítulo 1. Diseño del departamento de comunicación en la empresa IPS

Abrego perteneciente al hospital regional noroccidental.

1.1 Descripción de la empresa

La ESE Hospital Regional Noroccidental se encuentra ubicado en el municipio de Ábrego Norte de Santander esta entidad prestadora de servicios de primer nivel fue creada mediante la ordenanza 017 del 18 de julio de 2003 donde se constituye como entidad pública de categoría especial descentralizada del nivel departamental con personería jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita al instituto departamental de salud e integrante del sistema general de seguridad social en salud. Está Conformada por los municipios de Abrego, Convención, el Carmen y parte del municipio de Teorama (San Pablo) de conformidad con el artículo 2 de la ordenanza 017 del 2003.

La ESE Hospital Regional Noroccidental atiende aproximadamente a 68.399 mil usuarios distribuidos en los cuatro municipios prestando servicios de medicina general, odontología, obstetricia , enfermería, ginecobstetricia, psicología, general adulto, general pediatría, servicios de urgencia, transporte asistencial básico, laboratorio clínico, servicios farmacéuticos ,ultrasonido, tamización de cáncer de cuello uterino, protección específica, atención del parto, protección específica atención al recién nacido.

1.1.1 **Misión.** “Nuestra razón de ser, es la de prestar los servicios de salud de baja complejidad (primer nivel de atención), haciendo énfasis en promoción y prevención, con criterios de calidad, eficiencia y oportunidad para garantizar a todos un mejor servicio y un aumento en la cobertura” (HRNO, 2008).

1.1.2 **Visión.** “La ESE Hospital Regional teniendo jurisdicción en los municipios de Abrego, Convención, Teorama y el Carmen es una entidad pública prestadora de los servicios de salud de baja complejidad (primer nivel de atención) que está comprometida con la comunidad a mejorar la calidad de vida, mediante la continua capacitación del recurso humano y el mejoramiento de la tecnología para prestar cada día mejor los servicios de salud de una forma eficiente, oportuna y eficaz a toda la población” (HRNO, 2008).

1.1.3 **Objetivo de la empresa**

Objetivo general. Desarrollar y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, reduciendo la morbilidad y mortalidad de la población usuaria en la medida en que esté a nuestro alcance, adelantando acciones de promoción, prevención tratamiento y rehabilitación de la salud. (HRNO, 2008)

Objetivos específicos. Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas.

Prestar los servicios de salud que la población requiera de acuerdo a su desarrollo y a los recursos disponibles.

Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento, la conservación de la salud, la prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades.

Satisfacer las necesidades esenciales de la salud de la población usuaria a través de la acción gremial organizativa. (HRNO, 2008)

1.1.4 Descripción de la Estructura organizacional. La ESE Hospital Regional Noroccidental cuenta con estructura gráfica mixta , cuyas responsabilidades recaen en la cabeza principal de la empresa, área dirección compuesta por: Gestión corporativa, junta directiva, revisión fiscal, gerente, jurídica, control interno y subgerencia, estas área son las encargada de guiar al personal, con el único objetivo de alcanzar las metas y los propósitos a través de la identificación de las ventajas y desventajas que proporciona la compañía en materia de salud, así mismo se desencadena dos áreas como son: Sistema de información y atención al usuario, este espacio se encarga de brindar a toda la comunidad la información que requieren en cuanto a los servicios hospitalarios, así mismo atiende las peticiones, quejas y reclamos, esta es una iniciativa diseñada por el ministerio de salud para fortalecer la calidad de los servicios, el área de Logística también es unas de las ramas que hacen parte de esta estructura, esta se encarga de planificar, organizar, operar y controlar los servicios y la información, de estas a su vez se desglosan una serie de dependencias.

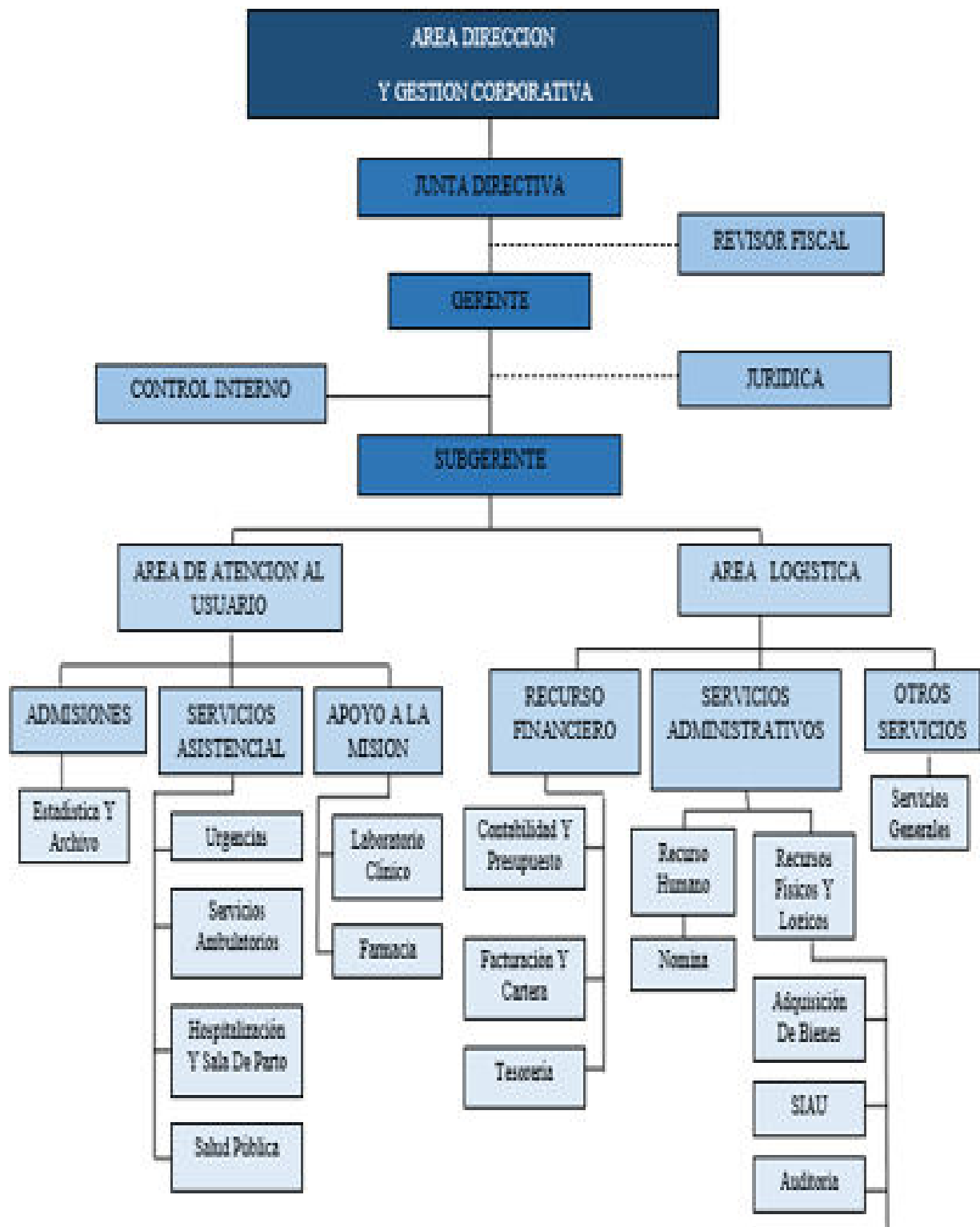


Figura 1. Estructura organizacional
Fuente: ESE Hospital Regional Noroccidental

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado. La dependencia administrativa es la encargada de llevar a feliz término el desarrollo de la corporación con el fin de que esta sea productiva, provechosa y que permita aumentar los beneficios, en esta área trabaja el gerente encargado de vigilar que se cumplan con los planes y funciones.

Dentro del equipo de trabajo se encuentran además los administradores, los cuales tiene como objetivo garantizar una óptica prestación del servicio evaluando todos los propósitos administrativos de la institución, además establecer concesiones de suministros y equipos que proporcionen el apoyo adecuado al área asistencial. Los Contadores, encargados de la tesorería, presupuesto, costos, cartera, facturación de bienes para lograr procesos productivos efectivos, los jurídicos encargados de asesorar los procesos.

Para los procedimientos desde el ámbito jurídico de las relaciones internas y externas de la organización, se encuentra la oficina de control interno, encargada de verificar el sistema de control interno y proponer al gerente las decisiones requeridas para mantener o modificar la situación de manera que permita el cumplimiento de la misión, objetivos y metas del hospital. Asimismo, los Auditores de Calidad, encargados del desarrollo de los sistemas de gestión de calidad y planeación, contribuyendo a la prestación de servicios de salud de calidad, a través del mejoramiento continuo.

Dentro de esta área organizacional, los Ingenieros de sistemas están encargados de la información orientados a los procesos electrónicos, facilitando las decisiones basadas en información.

La dependencia administrativa es la encargada de planear, organizar, direccionar y controlar, asegurándose que toda la actividad administrativa sea eficiente dentro y fuera de la institución.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Para la realización del diagnóstico inicial de la dependencia se tomó como referencia la técnica de recolección de información, a través de la entrevista cualitativa no estructurada o en profundidad.

“Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bogdan, 1992, pag.100).

La persona que tuvo participación de la entrevista fue el auditor de servicios de salud de la ESE Hospital Regional Noroccidental el doctor Edry Sánchez Álvarez.

Después de realizada las entrevistas con el profesional se evaluaron las condiciones del establecimiento de salud en cuanto a comunicación, esto se logró con ayuda de la Madriz DOFA y las estrategias FO, DO,FA,DA, en la cual se estableció que la empresa no cuenta con una comunicación efectiva debido a que no posee medios para transmitir información y dar a conocer los servicios a los usuarios.

Tabla 1*Matriz DOFA de la dependencia administrativa*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un portal web • Maneja un buen clima laboral • Tiene buena localización • Cuenta con un programa radial 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una oficina de comunicación • No existe documentos del corazón ideológico de comunicación • Faltan políticas de comunicación • Falta de comunicación en el área de comunicación • Falta de asignación de rubros para comunicación • Carece de equipos técnicos para la creación de contenidos
Externo		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • La página web y redes social permiten una mejor promoción de los servicios • Expandir el mercado, para satisfacer las necesidades de los usuarios • Buenas relaciones internas y externas • Incentivar la implementación de convenios con diferentes mercados para promocionar los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la existencia de la página web para promocionar los servicios de manera efectiva. • Aprovechar la ubicación en la que se encuentra el establecimiento de salud garantizando la atención. • A través del programa radial crear contenidos para educar a la comunidad en el cuidado de la salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el departamento de comunicaciones • Elaborar los documentos de la estructura organizacional. • Vincular a la empresa una persona capacitada para que se encargue de manejar la comunicación. • Incentivar a la empresa para que invierta en equipos técnicos para la creación de contenidos.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del programa radial. • Ignorancia de las diferentes redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar nuevas estrategias comunicativas que permitan competir en el mercado laboral de manera efectiva y eficaz, garantizando Siempre el buen servicio • Diseñar la estructura organizacional y líneas estrategias para el departamento de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr a través de las políticas de comunicación Una mejor interacción dentro y fuera de la empresa. • Incentivar a la empresa para que designe dinero para el departamento de comunicaciones

Fuente: Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema. La comunicación siempre ha sido importante para la sociedad y para todas las empresas, es una herramienta que nos permite nutrirnos de datos e información, este es un sector altamente competitivo, por eso es importante profundizar en lo que una empresa requiere y puede ofrecer al público tanto interno como externo, logrando así un sistema de comunicación efectivo e ideal.

Podemos considerar la comunicación, según H. Mendo y Garay (2005), como “Un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”

Al relacionar la comunicación con la promoción de la salud se logra alcanzar una dimensión social bajo los parámetros de la ética, responsabilidad y la comunicación, esta garantiza la efectividad en todas las acciones de salud logrando persuadir al público objetivo de las necesidades y expectativas propias.

La empresa social del estado, Hospital Regional Noroccidental, presenta dificultades en cuanto a proceso de comunicación interno y externo, comunicación corporativa, publicitaria y estrategia se refiere debido a que no cuenta con un departamento de comunicaciones, encargado de mantener una interacción fluida entre los usuarios y la corporación.

Por esa razón se hace necesario crear una oficina de comunicaciones para que haga parte de la estructura administrativa del establecimiento de salud, y se encargue de manejar los

componentes de información y comunicación pública, apoyando la construcción y perfeccionamiento de las políticas institucionales

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general. Diseñar la propuesta de la oficina de comunicaciones en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

1.3.2 Objetivos específicos. Determinar los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina.

Elaborar los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética y plan de comunicaciones).

Diseñar la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Plan de trabajo

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
<p align="center">Diseñar la propuesta de la oficina de comunicaciones en la ESE Hospital Regional Noroccidental.</p>	<p>Determinar los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Descripción de la situación • Actividad 2: Identificación de herramientas necesarias • Actividad 3: Determinación de prioridades • Actividad 4: Identificar recursos financieros
	<p>Elaborar los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética, plan de comunicaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Elaboración del manual de crisis • Actividad 2: Diseño de manual de imagen corporativa • Actividad 3: Creación del código de ética. • Actividad 4: Crear un Plan de comunicaciones
	<p>Diseñar la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Identificar el fluido de comunicación • Actividad 2: Divulgar los actos administrativos • Actividad 3: Diseñar publicaciones para redes sociales • Actividad 4: Desarrollar contenido para YouTube, blogger institucional

Nota: La tabla muestra, los objetivos y las actividades a desarrollar en la ESE Hospital Regional Noroccidental durante la etapa de pasantías. Fuente: Autor del proyecto.

1.4 Cronograma de actividades

Tabla 3

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
Actividades a desarrollar	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1: Descripción de la situación																
Actividad 2: Identificación de herramientas necesarias																
Actividad 3: Determinación de prioridades																
Actividad 4: Identificar recursos financieros																
Actividad 1: Elaboración del manual de crisis																
Actividad 2: Diseño de manual de imagen corporativa																
Actividad 3: Creación del código de ética.																
Actividad 4: Crear un Plan de comunicaciones																
Actividad 1: Identificar el fluido de comunicación																
Actividad 2: Divulgar los actos administrativos																
Actividad 3: Diseñar publicaciones para redes sociales																
Actividad 4: Desarrollar contenido para YouTube, blogger institucional																

Fuente: Autor del proyecto.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Comunicación. La comunicación organizacional es la suma de los procesos comunicativos que tienen lugar en el interior de la organización y los que ésta desarrolla con sus públicos para el logro de los objetivos estratégicos. Contribuye a la formación de la identidad y la imagen organizacional así como forma parte de la cultura y el clima de la empresa (Ecured, 2015). En cuanto a los tipos de comunicación, según Briceño (2014), existen cuatro importantes en las instituciones, éstos son:

La comunicación externa que es la que incluye las comunicaciones que se dan entre los miembros de la organización y las partes externas de la empresa como, por ejemplo, los clientes, fabricantes, accionistas, inversores y el público en general.

La comunicación organizacional interna es la que facilita el flujo de información entre los miembros de la organización. Este flujo puede ser ascendente, horizontal o descendente, según la estructura, la cadena de mando y la cultura de la organización.

Comunicación escrita es la que lleva mensajes concretos y claros y da un respaldo a la empresa pues este tipo de mensajes por lo general queda registrado. Se puede hacer por medio de boletines internos, convocatorias, encuestas o memorándum.

Comunicación oral tiene la posibilidad de que la información no logre ser bien entendida y se generen una serie de dudas. Puede ser formal al realizarse una reunión, o informal como en el caso de conversación ocasional entre compañeros de trabajo. (Briceño, 2014)

De otra manera, Soler (2016), define la comunicación externa como “el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, etc.”

2.1.2 Crisis. Este es un concepto que ISO22301, citado por (Deloitte, 2019) define como: “una situación con un alto nivel de incertidumbre que afecta las actividades básicas y/o la credibilidad de la organización y requiere medidas urgentes”. (p.1)

Las crisis a las que hacemos referencia en este artículo están generadas por todos aquellos eventos inesperados e/o inevitables de carácter catastrófico que pueden afectar a los activos críticos, la estructura financiera, las personas e incluso la reputación, poniendo en peligro la propia supervivencia de la compañía, y que, siendo verdaderas, no siempre suponen la activación de un plan de continuidad de negocio. Las crisis no siempre implican interrupción de la actividad empresarial o amenazas directas a la vida, a la propiedad o a los activos, pero sin embargo, casi siempre suponen un peligro para la reputación de una organización y su marca, incluso si es sólo a través de la necesidad de demostrar una fortaleza y liderazgo efectivo.

Para poder reaccionar ante un caso de crisis se debe tener muy claro que, desde el instante mismo de su estallido, la imagen, la reputación, el funcionamiento interno y externo de la organización ante sus públicos (prensa, administraciones, proveedores, empleados y la opinión pública), estarán de manera permanente, y mientras dure la crisis, bajo la mirada de ellos y de su examen riguroso. (Vallejo, 2016)

2.1.3 Imagen corporativa. La imagen corporativa de una empresa está relacionada con todos aquellos elementos gráficos y visuales propios de una corporación o empresa. La imagen corporativa es el sello a través del cual una empresa quiere ser identificada y distinguida entre el resto de compañías del sector. Teniendo en cuenta el entorno tan volátil y cambiante en el que se mueven y compiten las empresas hoy en día, es fundamental para cualquier compañía contar con una imagen corporativa fuerte y con carácter, que le permita diferenciarse con creces del su competencia. (Nuño, 2017)

De igual forma, Nuño (2017), afirma:

Las empresas deben trabajar por una imagen corporativa potente, en todos y cada uno de sus canales, para garantizar una comunicación plena y eficaz con el cliente. En definitiva, la imagen corporativa es uno de los signos de identidad que mejor representan a la empresa, puesto que es lo que ayudará al cliente a retener la marca. Por tanto, a través de la imagen corporativa, no sólo se trata de plasmar el logo, sino lograr reflejar unos valores determinados, con los que la marca quiere que sus clientes se identifique.

2.1.4 Código de ética. “La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego *ethikos*, que significa carácter. Puede definirse a la ética como la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad”. (Pérez & Gardey, 2015)

Al conocer el concepto de ética, se complementa con el código, lo que da como resultado una herramienta que fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), este código impone una serie de normas internas en la empresa, que deben ser cumplidas de manera obligatoria. “No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética”, refiere Pérez & Gardey (2015).

2.1.5 Plan de comunicación. El plan de comunicación de una empresa es fundamental para planificar todas las acciones comunicativas de una empresa. Con esta planificación las empresas crean el que va a ser su discurso comunicativo general a través de toda su actividad. Lo podemos encontrar dentro del plan de negocio que se desarrolla para emprender y montar una nueva empresa. (Caurin, 2017)

Dentro del plan de comunicación se desarrolla cuál va a ser el camino a seguir para conseguir los objetivos de comunicación establecidos. “Los planes de comunicación se

desarrollan las acciones a seguir tanto de forma interna, como de forma externo. Es por esto que, el plan de comunicación abarca todos los departamentos de la empresa para conseguir las metas propuestas” (Caurin, 2017).

2.2 Enfoque legal

2.2.1 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”. (Congreso de la República, 2016)

Artículo 73. “De acuerdo con el Artículo 73 de la Constitución Política de Colombia, se expresa que “la actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional”. (Congreso de la República, 2016)

2.2.2 Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria. Expedido por la Comisión Nacional De Autorregulación Publicitaria (Conarp):

El Código es una regulación ponderada, con principios y conductas universales de respeto a la veracidad de la información, la decencia, la honestidad y a los derechos del consumidor y de los competidores, sin limitar la creatividad en aquellos aspectos que trascienden lo objetivo de la comunicación de las características del producto o servicio. (Ucep, 2018)

Artículo 8. Principios básicos. “Sin perjuicio del sometimiento al ordenamiento Constitucional y Legal exigible por las autoridades competentes, los mensajes comerciales se rigen por los principios de veracidad, decencia, honestidad, buena fe, y responsabilidad social, conforme se dispone en el presente Código” (Ucep, 2018).

Artículo 9. Veracidad. “El mensaje publicitario debe atenerse a la verdad en relación con el Producto anunciado y con los de la competencia, con el fin de evitar la confusión y de preservar la confianza del público en la actividad publicitaria” (Ucep, 2018).

2.2.3 Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones”. (Congreso de la República, 2009), establece los siguientes parámetros en el Título I de Disposiciones Generales, Capítulo I Principios Generales:

Artículo 1. Objeto. La presente Ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y

vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información. (p. 1)

2.2.4 Acuerdo 60 de 2001. “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, 2001), permite conocer el correcto manejo de la documentación, los manuales de procedimientos que deben establecerse según los cargos y su respectiva autorización para firmar documentos y comprender los controles necesarios para el correcto funcionamiento de las comunicaciones internas.

Artículo 1o. Establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos. (p. 1)

Capítulo 3. Informe cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

Las pasantías llevadas a cabo en la IPS Abrego, Hospital Regional Noroccidental, se dieron en un tiempo aproximado de cuatro meses, los cuales comenzaron a contar desde el 15 de agosto del año 2019, hasta el 5 de diciembre del mismo año. Los resultados se dan de acuerdo a los objetivos específicos de la pasantía.

3.1.1 Objetivo 1. Determinar los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina.

3.1.1.1 Actividad 1: Descripción de la situación. Al inicio del período de pasantías en la ESE Hospital Regional Noroccidental, hasta ese momento en esta empresa nunca había hecho presencia un comunicador social que se encargara de administrar y ejecutar actividades correspondientes a estas áreas. La institución solo ha contado con una página web, la cual no se encontraba en funcionamiento, de igual forma, no existen redes sociales, tampoco quien se encargue de manejarlas.

De otra manera, el programa radial que era emitido todos los sábados por una emisora del municipio de Abrego, se encontraba bajo la coordinación del psicólogo del establecimiento de salud, teniendo en cuenta que no había quien cumpliera con estas funciones. Así mismo, la imagen de la empresa se encuentra muy débil, en comparación con la de otras instituciones de

salud, teniendo en cuenta que esta empresa no le apostaba a temas publicitarios, ni se preocupaba por darse a conocer en los diferentes medios.

Es así como se llega a esta institución a solicitar la realización de pasantías por parte de un estudiante de último semestre en Comunicación Social de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, siendo abiertas las puertas del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, quienes a la vez vieron la necesidad de incluir dentro de su personal de práctica, una persona con capacidad en comunicaciones, dada la falta de una oficina en esta empresa y, como tal, de un futuro profesional, quien acudió a esta organización a brindar sus conocimientos y realizar un diseño de lo que es una oficina de comunicaciones, con su estructura en general.

3.1.1.2 Actividad 2: Identificación de herramientas necesarias. Con el fin de identificar las herramientas necesarias en la creación de la oficina, se realizó un estudio técnico, el cual muestra los instrumentos requeridos para la puesta en marcha y operatividad del servicio que se prestará.

De acuerdo a lo anterior, para la creación de la oficina de comunicaciones en el Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, se identificaron las siguientes herramientas, las cuales se clasifican en equipos de cómputo y comunicación, muebles, equipos y enseres, además de lo que concierne a los diferidos, dentro de los que se encuentra los elementos de oficina como lo es la papelería y demás.

Tabla 1.

Equipos de computación y comunicación

No.	Descripción	Cant.
1	Computador	1
2	Software de comunicación	
3	Cámara digital con video full HD	1
4	Micrófono de solapa	1
5	Micrófono inalámbrico	1
6	Trípode	1
7	Grabadora para periodista	1
8	Video cámara HXR-MC2500 AVCHD con montaje en el hombro	1
TOTAL		

Fuente: Autor del proyecto.

Tabla 2.

Elementos de oficina.

No.	Descripción	Cant.
1	Agendas	2
2	Anillados	5
3	Bistury	12
4	Borrador	12
5	Caja de chinches	12
6	Caja de clips	12
7	Caja de resma tamaño oficio	1
8	Caja de grapas	1
9	Caja de resma tamaño carta	1
10	Carpetas a-z grandes	1
11	Carpetas a-z medianas	1
12	Carpetas a-z carta	1
13	Carpetas plastificadas	12
14	Cartón cartulina	50
15	Cartulina	50
16	CD en blanco	100
17	Cinta adhesiva	36
18	Cinta adhesiva ancha	12
19	Cinta de enmascarar	12
20	Colbón grande	3
21	Corrector líquido	3
22	Cuadernos argollados	6
23	Displays de baterías	12

24	Empaste	6
25	Engrapadoras	3
26	Fotocopias	Glb
27	Hojas Kimberly	100
28	Lapiceros	24
29	Lápices	24
30	Libros de 200 folios	1
31	Libros y folletos	1
32	Marcador	12
33	Marcador acrílico	12
34	Marcador juego	12
35	Micropuntas	12
36	Papel barrilete	50
37	Papel de fax	1
38	Papeleras	2
39	Pegastick	6
40	Pendón	2
41	Periódicos y revistas	Glb
42	Recargas tóner	1
43	Recogedores plásticos	1
44	Escoba	1

Fuente: Autor del proyecto.

3.1.1.3 Actividad 3: Determinación de prioridades. Como se anotó en la actividad anterior, se detallaron las herramientas que serían necesarias para la creación de la oficina de comunicaciones en el Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego. Cabe destacar que siempre existen prioridades en la formación de un área, en este caso, las que hacen que sean primordiales para la ejecución de la misma, tienen relación con la comunicación y computación, como se anota en el siguiente listado.

Un Computador

Software

Una cámara

Un micrófono de solapa

Micrófono inalámbrico

Trípode

Una grabadora

Video cámara

El listado anterior hace mención tan solo a la parte técnica de la oficina, como bien se anota, éstas son herramientas esenciales para la creación de la misma, las cuales hacen parte del requerimiento físico en cuanto a equipo de computación, comunicación y otros.

3.1.1.4 Actividad 4: Determinar recursos financieros. Para identificar los recursos financieros, se tendrá en cuenta la relación del requerimiento físico referente a equipo de computación, comunicación y otros, siendo éstos las herramientas prioritarias para la creación de la oficina de comunicaciones en el Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego.

Tabla 3.

Recursos financieros (Equipos de oficina y humano).

Equipos de oficina			
No.	Descripción	Cant.	Valor Unit.
1	Computador	1	1.850.000
2	Software de comunicación		1.500.000
3	Cámara digital con video full HD	1	3.800.000
4	Micrófono de solapa	1	395.000
5	Micrófono inalámbrico	1	130.000
6	Trípode	1	200.000
7	Grabadora para periodista	1	900.000
8	Video cámara HXR-MC2500 AVCHD con montaje en el hombro	1	5.600.000
SUBTOTAL			\$14.375.000
Recurso Humano			
1	Comunicador Social	1	1.500.000
TOTAL			15.875.000

Fuente: Autor del proyecto.

3.1.2 Objetivo 2. Elaborar los documentos de la estructura organizacional del área (manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética plan de comunicaciones.

Con el fin de darle cumplimiento a este objetivo en la elaboración de los documentos para la estructura organizacional, se partió de los colores básicos de la salud, como lo es el color azul, el cual figura en su logotipo con el que se contó para el diseño de los mismos, toda vez que es el estipulado por la institución y no se vio la necesidad de modificar.

3.1.2.1 Actividad 1: Elaboración del manual de crisis. El manual de crisis es como un derrotero clave para la tarea de la comunicación se desarrolle con profesionalidad, ya que contiene las premisas y procedimientos necesarios y recomendados a seguir a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas, llamadas de crisis”.

Para el cumplimiento de esta actividad, se elaboró el manual de crisis, el cual se encuentra aglomerado a continuación, en su totalidad.

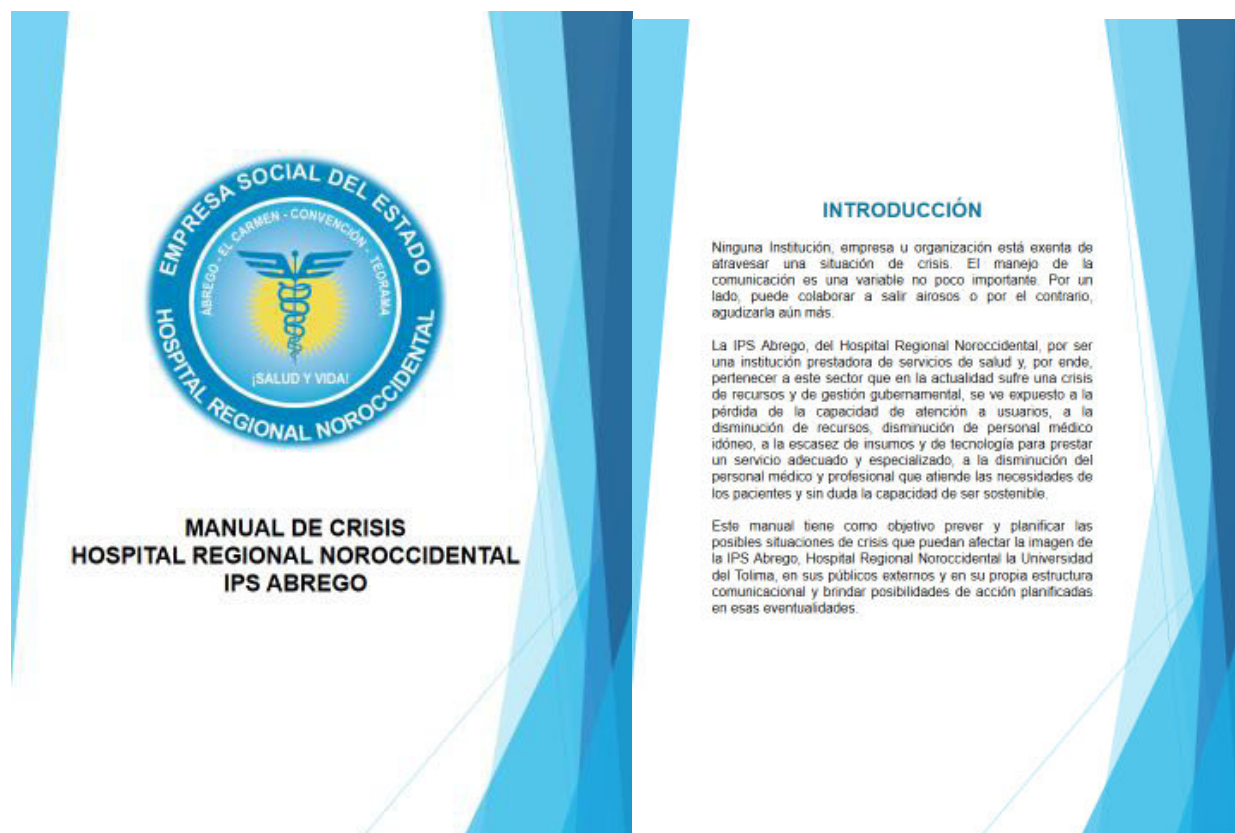


Figura 1. Presentación e introducción del manual de crisis. Fuente: Autor del proyecto.

3.1.2.2 Actividad 2: Diseño de manual de imagen corporativa. Para el diseño del manual de imagen corporativa del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, se tuvo en cuenta su logo, el cual es el símbolo relevante de la institución, que la distingue ante otra empresa.

Así mismo, el color azul, es otro elemento que identifica la imagen de la institución, siendo éste un color considerado como símbolo espiritual, representando la transparencia del aire, del cristal, del agua, entre otras, son características de este color, lo que lo hace más relevante en este tipo de empresas, por su armonía y representación en los principios misionales del hospital.

A continuación se presenta el diseño del manual, propuesto para el HRNO, en su primera página. El documento completo se encuentra en el apéndice B de este informe.



Figura 2. Portada del manual de imagen corporativa del HRNO IPS Abrego. Fuente: Autor del proyecto.

3.1.2.3 Actividad 3: Creación del código de ética. La creación del código de ética para la IPS Hospital Regional Noroccidental, nace como una parte integral de la estructura organizacional donde, entre otros, se determinen los objetivos, principios, valores, y se dé a conocer los deberes y derechos, además de las prohibiciones que se tienen en la institución en la prestación de sus servicios.

El desarrollar una cultura ética en la institución, conlleva a, que quienes hacen parte de ésta, lo que realicen lo hagan de manera correcta y lo mismo sea una prioridad.



Figura 3. Portada y presentación del código de ética, del Hospital Regional Noroccidental.

El código de ética en su totalidad, se encuentra en el apéndice C, donde se puede apreciar.

3.1.2.4 Actividad 4: Crear un Plan de comunicaciones. Para la creación del plan de comunicaciones para la IPS Abrego, Hospital Regional Noroccidental, se tuvo en cuenta las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicaciones, tanto internas como externas, que propone desarrollar la institución. Cabe destacar que, disponer de una herramienta de comunicación como ésta, bien planificada, es fundamental para la empresa. (ver apéndice D)



Figura 4. Portada del plan de comunicaciones del HRNO. Fuente: Autor del proyecto.

3.1.3 Objetivo 3. Diseñar la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina.

Para dar a conocer las políticas donde se establezcan los lineamientos para acciones de comunicación en el Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, se realizó un diseño en el cual se articulan los distintos ámbitos de la comunicación. (ver apéndice E)

3.1.3.1 Actividad 1: Identificar el fluido de comunicación. Con el fin de hallar el fluido de comunicación llevado a cabo al interior de la IPS Abrego, Hospital Regional Noroccidental, se tuvo en cuenta su estructura formal (organigrama) y la clasificación de los mismos, los cuales pueden ser Descendente, Ascendente u Horizontal.

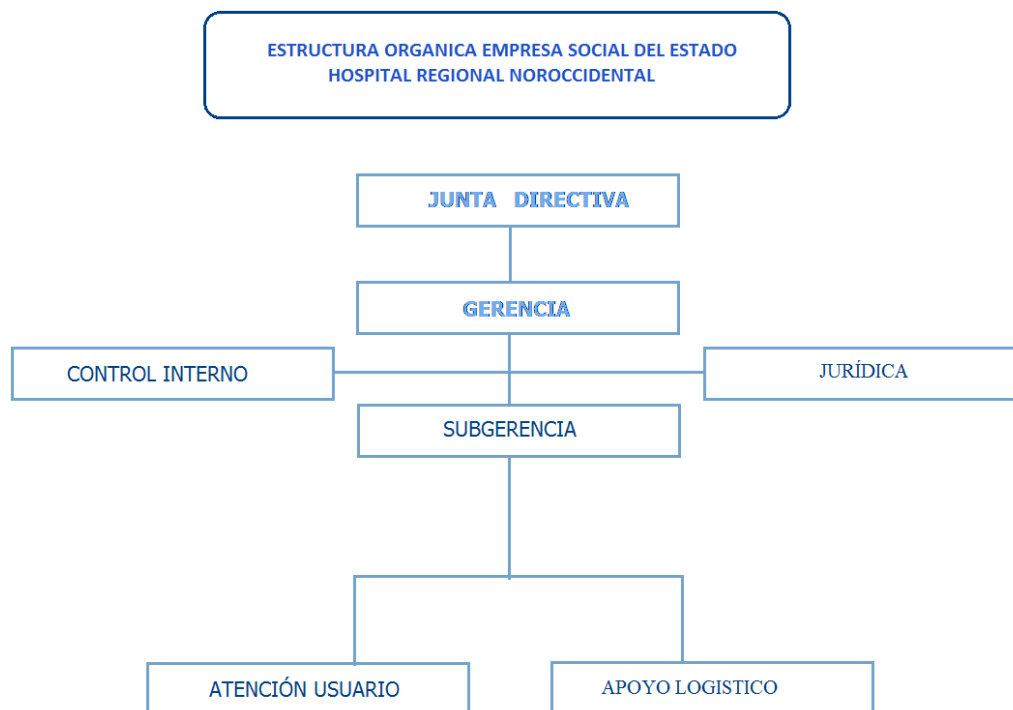


Figura 1. Estructura orgánica de la ESE Hospital Regional Noroccidental.

Fuente: (Hospital Regional Noroccidental, 2018)

De acuerdo a lo analizado dentro de la institución, y en base a su estructura orgánica, en ella se identificó que su fluido de comunicación es Descendente, teniendo en cuenta que la información se origina en los altos mandos de la institución (Junta Directiva) y desciende hacia los niveles más bajos.

3.1.3.2 Actividad 2: Divulgar los actos administrativos. En cuanto a la divulgación de los actos administrativos, éstos se hacen desde la Gerencia y se manejan de una manera cautelar.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la institución no cuenta con una oficina de comunicación que sea la que divulgue o haga público cualquier evento o acto administrativo que lo amerite. Igualmente, no se cuenta con un plan de comunicaciones para llevar a cabo actos como éste.

En el apéndice F, se muestra evidencia de la manera como se hacen públicos los actos administrativos en el Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego.

3.1.4 Actividades adicionales.

3.1.4.1 Actividad 3: Diseñar publicaciones para redes sociales. Con el fin de realizar publicaciones diseñadas para redes sociales, éstas se desarrollaron en las páginas Facebook e Instagram, siendo las más visitadas. A continuación se hace evidente la publicación realizada y el correspondiente link con el cual se puede visitar.

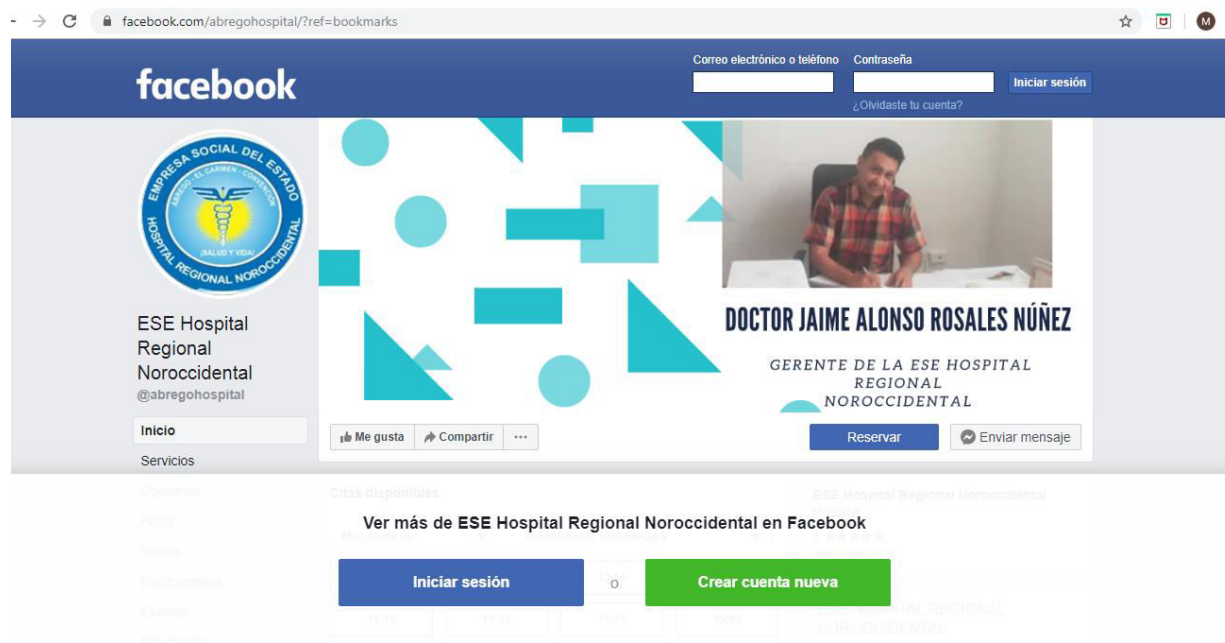


Figura 2. Red social facebook, ESE Hospital Regional Noroccidental.

Fuente: Autor del proyecto (2019).

Link: <https://www.facebook.com/abregohospital/?ref=bookmarks>



Figura 3. Red social Instagram, del Hospital Regional Noroccidental.

Fuente: Autor del proyecto (2019)

Link: <https://www.instagram.com/noroccidental/?hl=es-la>

Así mismo, se actualizó la página oficial del Hospital Regional Noroccidental, la cual se encuentra en el siguiente link: <http://www.hospitalregionalnoroccidental.gov.co/contents/index>



Figura 4. Página web del Hospital Regional Noroccidental

Fuente: (Hospital Regional Noroccidental, 2018)

3.1.3.4 Actividad 4: Desarrollar contenido para YouTube, blogger institucional. El blogger llevado a cabo, se dio con temas como “Evita el Dengue” y “Beneficios de la lactancia materna”. A continuación se muestran imágenes del mismo, y el link correspondiente para su visita.

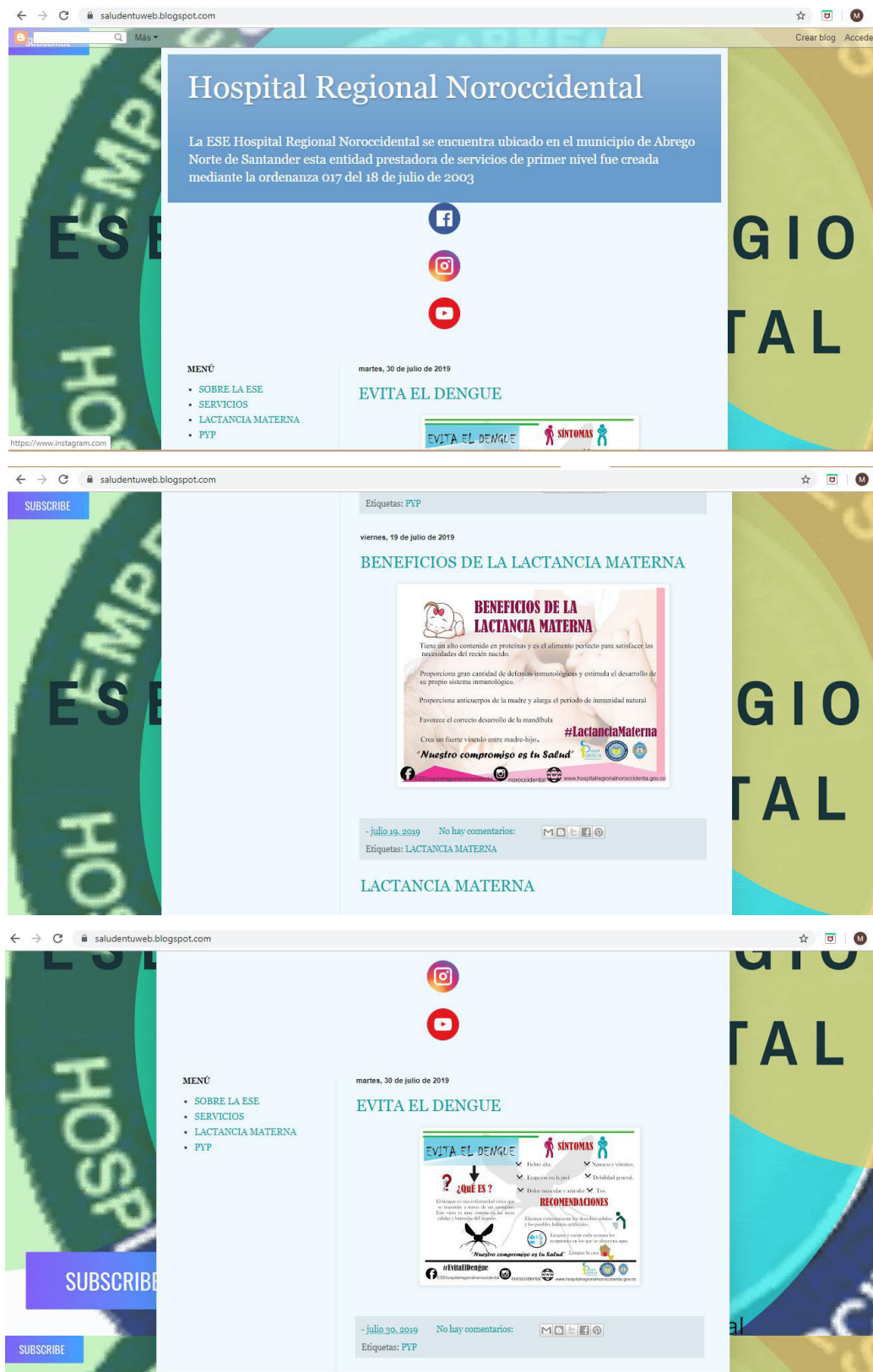


Figura 4. Blogger institucional

Fuente: Autor del proyecto (2019)

Capítulo 4. Diagnóstico final

En la buena función de las actividades desarrolladas durante el período de pasantías en la IPS Abrego, Hospital Regional Noroccidental, fueron aplicados los conocimientos adquiridos durante la carrera. A la vez, se adquirió conocimiento mediante la experiencia llevada a cabo en los procesos realizados dentro de la organización, durante el período que se llevó la ejecución del presente, correspondiente del 15 de agosto al 5 de diciembre de 2019, donde su objetivo principal fue el de diseñar la oficina de comunicación en la IPS Abrego, correspondiente al Hospital Regional Noroccidental.

El período de la pasantía fue de dedicación a la empresa, teniendo en cuenta que la misma no cuenta con dicha oficina y fue necesario adaptar un espacio en una de las oficinas de la IPS, para poder dar cumplimiento a las actividades y desde allí desarrollar los temas propuestos, dentro de las falencias encontradas al inicio de esta etapa.

El aporte del estudiante a la empresa se centró básicamente en el cumplimiento de la totalidad de actividades, la cual se dio inicio con el conocimiento de la situación en términos de comunicación, de lo cual se hallaron aspectos positivos y negativos, mediante un diario de campo. Cabe destacar que los limitantes existentes en la empresa, no permitieron realizar un análisis más profundo de la imagen ante el público externo.

Así mismo, se mostró la necesidad existente en cuanto a una oficina de comunicación, para lo cual se determinaron los elementos técnicos, herramientas, implementos y recursos financieros para la creación de la oficina, mediante la relación de los recursos prioritarios en la instauración

de la misma. De igual forma, para ello, se tuvo en cuenta la elaboración de los documentos que hacen parte de la estructura organizacional del área de comunicación, como lo son el manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética y plan de comunicaciones. Además, se diseñaron publicaciones para redes sociales, lo cual abre aún más la imagen empresarial de la IPS Abrego, mostrando su realidad por los medios que hoy en día son más usuales en la comunidad.

El documento que se plasma en este trabajo, es una propuesta para que la IPS Abrego perteneciente al Hospital Regional Noroccidental, permita hacer un estudio y en el menor tiempo pueda contar con una oficina de comunicaciones, área ésta necesaria en toda empresa por su misión de llevar tanto interna como externamente la imagen de la empresa, mostrando la realidad de lo existente en ella.

Capítulo 5. Conclusiones

El diseño para la creación de la oficina de comunicaciones en la IPS Abrego, correspondiente al Hospital Regional Noroccidental, fue el principal objetivo de este trabajo, teniendo en cuenta lo importante y necesario de la misma, dentro de una empresa, aún más cuando en ella se maneje un flujo de público interno y externo alto, como lo es esta clase de institución de salud.

En base a los objetivos inicialmente establecidos para este periodo en la IPS Abrego, perteneciente al Hospital Regional Noroccidental, se determinaron los elementos técnicos, herramientas, implementos, recursos financieros y humanos para la creación de la oficina, para lo cual se realizó una descripción de la situación, mediante la cual se conoció inicialmente como se encontraba la empresa en cuanto a comunicación se refiere, para luego identificar las herramientas necesarias para la creación de un área de comunicación, determinando las prioridades para su conformación como fueron, entre otras, cámara digital, cámara de video, micrófono de solapa e inalámbrico, grabadora, identificando los recursos financieros que para ello es necesario invertir, aunque la institución actualmente no cuenta con presupuesto para ello, se propone el mismo para que se tenga en cuenta en el momento que la empresa pueda proveer de los mismos y dar inicio a la creación de la oficina.

Seguidamente, se elaboraron los documentos de la estructura organizacional del área, como fueron el manual de crisis, manual de imagen corporativa, código de ética y plan de comunicaciones, herramientas éstas indispensables en esta oficina, con el fin de mantener una

organización y de esta manera mostrar la empresa de una manera ordenada, fortaleciendo la empresa ante su público interno y externo.

Finalmente, se diseñó la política comunicacional en la que se establezcan lineamientos para acciones de comunicación de la oficina. Esto se llevó a cabo mediante la identificación del fluido de comunicación, siendo éste descendente, teniendo en cuenta que la información se recibe desde quien es su gerente y va así hasta sus subordinados. Igualmente, se diseñaron publicaciones para las redes sociales instagram y Facebook, donde se muestra información de la institución, noticias, variedad y la actualidad que se vive en la misma. De otra manera, se desarrolló un blogger institucional como contenido para You Tube, que contiene información entre otras, sobre la importancia de la lactancia materna.

Capítulo 6. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones dadas a los mismos, se presentan algunas recomendaciones dirigidas a la empresa, teniendo en cuenta la situación encontrada. Es por ello que se recomienda en el menor tiempo posible, la creación de la oficina de comunicaciones en la IPS Hospital Regional Noroccidental de Abrego, dada su necesidad en la implementación de la misma, por lo que la institución debe proveer por obtener el presupuesto para ello y así hacer realidad la instauración de esta área con las herramientas de más prioridad con las que se pueda dar inicio a dicha oficina.

En el momento en que se pueda crear la oficina de comunicaciones, implementar la estructura organizacional diseñada para la misma, la cual preliminarmente debe ser leída y aprobada por quienes harán parte de ésta y realizar los correspondientes ajustes, si se cree necesario, para dar inicio a esta área con el correspondiente orden. Se debe tener en cuenta que la misma será una oficina de apoyo a las actividades que la institución realiza interna y externamente, por tanto, la misma podrá ir ubicada en la estructura del organigrama como subnivel de la jerarquía de apoyo logístico.

Se recomienda seguir implementando estrategias de motivación para el cliente interno y externo, mediante una política comunicacional, la cual mediante publicaciones en los diferentes medios como redes sociales y blogger institucional, se dé a conocer la institución en aspectos poco reconocidos.

Referencias

- Briceño, G. (2014). *Comunicación organizacional*. Obtenido de <https://www.euston96.com/comunicacion-organizacional/>
- Castro, L. (2014). *Manual de funciones y competencias*. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/HOSPITAL/manual%20de%20funciones%20hospital%20todo.pdf>
- Caurin, J. (2017). *Plan de comunicación*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/plan-de-comunicacion>
- Congreso de la República. (2016). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Congreso de la República.
- Deloitte. (2019). *¿Qué es una crisis?* Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-una-crisis.html>
- Ecured. (2015). *Comunicación organizacional*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_organizacional
- Hospital Regional Noroccidental. (2018). *Misión, visión, objetivos, organigrama*. Obtenido de <http://www.hospitalregionalnoroccidental.gov.co/>
- Ministerio de Cultura. (2017). *Manual de comunicaciones*. Obtenido de <http://www.minicultura.gov.com/>

Ministerio de Salud. (2017). *Oficina de comunicaciones estrategias e imagen institucional*.

Obtenido de <http://www.minsalud.gov.co>

Nuño, P. (2017). *Imagen corporativa*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-imagen-corporativa.html>

Pérez, J., & Gardey, A. (2015). *Código de ética*. Obtenido de <https://definicion.de/codigo-de-etica/>

Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Obtenido de

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf

Soler, A. (2016). *LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LOS MUSEOS ANDALUCES*. Málaga: Universidad de Málaga.

Soria, R., & Pérez, A. (2010). *Importancia de la comunicación organizacional como de efectividad organizacional el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco, teoría de la organización simposio llevado a cabo en el XV congreso internacional contaduría, admin. Jalisco*.

Taylor, & Bodgan. (1992). *Introducción a los métodos en investigación. La búsqueda de los significados*. Obtenido de

https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL_DE_CURSOS/Entrevista_en_profundidad_Taylo_y_Bogdan.pdf

Ucep. (2018). *Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria*. Obtenido de Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria

Vallejo, J. (2016). *La importancia de la comunicación en situaciones de crisis*. Obtenido de La importancia de la comunicación en situaciones de crisis

Villegas, M. (2010). *Manual de gestión de la comunicación en situación de crisis*. Obtenido de <https://portal.icetex.gov.co>

Apéndices

Apéndice A. Manual de crisis



MANUAL DE CRISIS HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL IPS ABREGO

INTRODUCCIÓN

Ninguna institución, empresa u organización está exenta de atravesar una situación de crisis. El manejo de la comunicación es una variable no poco importante. Por un lado, puede colaborar a salir airosos o por el contrario, agudizarla aún más.

La IPS Abrego, del Hospital Regional Noroccidental, por ser una institución prestadora de servicios de salud y, por ende, pertenecer a este sector que en la actualidad sufre una crisis de recursos y de gestión gubernamental, se ve expuesto a la pérdida de la capacidad de atención a usuarios, a la disminución de recursos, disminución de personal médico idóneo, a la escasez de insumos y de tecnología para prestar un servicio adecuado y especializado, a la disminución del personal médico y profesional que atiende las necesidades de los pacientes y sin duda la capacidad de ser sostenible.

Este manual tiene como objetivo prever y planificar las posibles situaciones de crisis que puedan afectar la imagen de la IPS Abrego, Hospital Regional Noroccidental la Universidad del Tolima, en sus públicos externos y en su propia estructura comunicacional y brindar posibilidades de acción planificadas en esas eventualidades.

¿QUE ES UNA CRISIS?

Podría decirse que una crisis es un cambio imprevisto entre dos situaciones, que irrumpe el escenario y pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de una empresa, institución u organización, alterando el curso de los acontecimientos en forma significativa.

Para una empresa y en este caso para la IPS Abrego Hospital Regional Noroccidental, una crisis puede significar entre otros, salarios atrasados, millonarias deudas a proveedores, restricción de servicios y proyectos de modernización sin ejecutar. Por esta razón, en la institución se debe evaluar los puntos vulnerables y situaciones potenciales de convertirse en una crisis. La definición de crisis en sí, se puede decir que depende de cada caso en particular y su contexto. El poder, el tiempo, las emociones y los comportamientos no controlados son factores inherentes de las crisis que se deben analizar detalladamente.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

Contar con planes de gestión de la comunicación en momentos difíciles, favorece a la empresa para reforzar su imagen y reputación o perder esos atributos, en algunos casos, de manera irreversible. De igual manera, una buena comunicación de crisis y unas buenas herramientas para su gestión, pueden salvar la vida de la institución que tenga la desdicha de sufrir un suceso o incidente que pueda poner en cuestión su credibilidad.

COMITÉ DE CRISIS IPS ÁBREGO – HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL

- Quien tendrá a su cargo la vigilancia del cumplimiento de este manual será el comité de crisis que estará conformado por:
 - El Gerente de la IPS Abrego.
 - Secretaría General.
 - Representante del Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional
 - Asesor Jurídico de la IPS Abrego
 - Asesor científico

- En momentos de crisis el comité dependerá en estas situaciones directamente de la gerencia de la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental.

- En situaciones de crisis o de emergencia, el comité deberá reunirse de inmediato y tomar una decisión unificada para transmitir información a los medios de comunicación y al público en general, considerando los factores y las circunstancias que se presenten.

- El vocero principal de la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental será el Gerente, el cual es el único autorizado para hablar o brindar cualquier tipo de información dentro y fuera de la institución, en lo que tiene que ver con la misma.
- En otros casos como administrativos, podrán ser voceros para la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental los demás miembros del comité, quienes en ningún caso podrán contradecir o poner en entredicho a las directivas de la institución y en casos polémicos deberán consultar al Gerente de la misma, antes de dar declaraciones o dar a conocer información a la comunidad y al público en general.
- Los demás funcionarios de la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental, actuarán como voceros por delegación y en casos específicos a sus ámbitos.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA ACTUACIÓN DEL COMITÉ

Como principios básicos en la actuación del comité, Carlos Lareau fundador y socio director de **Conduit Market Engineers**, consultora especializada en estrategia de reputación corporativa, procesos de transformación empresarial y *project management* en comunicación corporativa, propone el siguiente decálogo para el manejo de la comunicación en situaciones de crisis, recomendaciones que debe tener muy en cuenta el Comité de Crisis de la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental.

- ✓ **No especular.** Las primeras horas de una crisis se caracterizan por la escasez de información y la poca fiabilidad de los datos. Debe informarse sobre lo que se sabe y sobre lo que se está haciendo para responder a la situación, pero no aventurar hipótesis que no se sostengan con datos. Pero no especular no impide que otros lo hagan. Ante rumores o informaciones erróneas hay que responder rápida y ponderadamente.

- ✓ **No aplicar una “cerrojazo informativo”.** Aunque en principio parezca contradictorio con el consejo anterior, las fuentes “oficiales” en una crisis deben ser asequibles permanentemente para los medios de comunicación. Es mejor decir “no hay información nueva” que “no hay información”. Si las fuentes inmediatas no dan información, los medios la buscarán con otros interlocutores.
- ✓ **No mentir.** Nunca. Jamás. Si, inadvertida o accidentalmente, se ha dado una información errónea, tomar rápidamente las medidas para corregirla. Una vez rota la credibilidad con los medios y la sociedad es imposible recuperarla.
- ✓ **Dar la cara y atender al plano emocional** que desencadenan los hechos entre los afectados. Mostrar preocupación, interés y empatía no significa asumir responsabilidades ni aumenta el riesgo de posteriores demandas judiciales. Los afectados —y los medios y sus audiencias— quieren ver a personas “con cara y ojos”. Cuando no es así, la sensación que se transmite es nefasta.
- ✓ **No intentar impedir el acceso de los medios de comunicación al lugar de los hechos y restringir este acceso solo en aras de la seguridad de los periodistas y la facilidad de maniobra de los equipos de emergencia.**

- ✓ **Establecer**, cuando la situación lo requiera, **canales de comunicación directa con afectados**, empleados, familiares y otros grupos a través de líneas telefónicas 900 atendidas por personal cualificado, sitios web, puntos de información sobre el terreno, etc.
- ✓ **Compartir** regularmente la **información** de que se dispone con otras entidades relacionadas con la crisis (autoridades, servicios de emergencia, etc.) que también puedan ser fuente para los periodistas para limitar el riesgo de contradicciones informativas.
- ✓ **Mantener informados**, cuando es el caso, a empleados, proveedores, usuarios.
- ✓ **No eludir responsabilidades ni señalar culpables**, lo cual NO significa asumir responsabilidades que incumben claramente a otros.
- ✓ **No limitar el esfuerzo de comunicación a la fase “activa” de una crisis**. Pasada ésta, suele quedar un gran camino por recorrer para recuperar la confianza de clientes, consumidores, vecinos, etc.

¿Qué no se debe hacer?

- Informar sin el conocimiento previo y la aprobación del comité y de la alta dirección
- Permitir que los miembros del comité hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones.
- Comunicar sólo a los medios "amigos"
- Mentir sobre información crucial.
- Reservarse datos fundamentales para minimizar el acontecimiento.
- Mostrar incompetencia, falta de control y arrogancia
- Ser insensible a las implicaciones emocionales entre los afectados por el acontecimiento.
- Dar información "off the record" a periodistas u otros representantes de grupos involucrado.
- No considerar todas las posibles implicaciones del acontecimiento.
- Tener en consideración sólo a los periodistas a la hora de comunicar.

POLITICAS DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS

- **Mostrarse de acuerdo con la existencia de una crisis, no negarla. No hacer eco de ella para terminar agrandándola. Evitar los pánicos internos y externos brindando atención inmediata a los medios de comunicación y a la comunidad hospitalaria a través de reuniones específicas.**
- **No ceder ante la presión y comunicar por stress o agobio.**
- **Establecer la dimensión en que se dará la comunicación (nota de prensa, carta, reuniones con representantes, rueda de prensa)**
- **Los canales de recepción y emisión de información coherente, estarán centralizados en el Comité de crisis. El medio de comunicación privilegiado será el electrónico, por su inmediatez y flexibilidad.**
- **El vocero oficial de la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental será el Gerente de la misma. Salvo en cuestiones específicas, en las cuales esta vocería sea delegada en otro funcionario de la institución.**

- Se designarán también voceros para el público afectado con la crisis, quienes estarán encargados de establecer el contacto interpersonal con dichos públicos.
- La información que sea emitida por la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental, deberá ser en su totalidad sustentada en hechos corroborados, no supuestos. En caso de no existir suficiente información disponible, no se emitirán comentarios sobre el tema hasta no contar con datos verificados.
- Se atenderá a los medios de comunicación desde el primer momento. Se debe intentar una proximidad con la prensa y los líderes de opinión.
- Conservar el trato con los estamentos gubernamentales.
- Se debe monitorear exhaustivamente y en forma permanente a los medios de comunicación.
- Disponer de un sitio específico de la página Web, y hacer pública en el menor tiempo posible, la versión propia lanzada por la IPS Abrego – Hospital Regional Noroccidental.

Apéndice B. Manual de imagen corporativa



Introducción “

Este manual es un instrumento para el uso correcto y efectivo de los elementos que constituyen la identidad corporativa de la IPS Abrego, correspondiente al Hospital Regional Noroccidental. Además, constituye una guía para la aplicación de normas expresas en este documento, con el propósito de producir y transmitir un mensaje claro, coherente y preciso, que conlleve a una fácil identificación de la institución a nivel interno y externo.

Partiendo de los elementos gráficos básicos como logo, eslogan, colores, tipografía, usos correctos e incorrectos, y las normas de su uso, se establecen en este manual los posibles usos en papelería, prensa, radio, televisión, internet, multimedia, intranet, publicidad, exposiciones y reuniones.

Componentes básicos

La identidad corporativa del Hospital Regional Noroccidental, IPS Abrego, está constituida por los siguientes componentes:

Identidad institucional: son los atributos identificativos que constituyen y permiten la identificación gráfica, auditiva, audiovisual por parte de los clientes internos y externos. También lo constituyen el equipo profesional que hace parte de la institución.

Comportamiento corporativo: conjunto de manifestación y acciones voluntarias realizadas por parte del Hospital para lograr posicionamiento estratégico y corporativo en los públicos internos y externos. Busca impactos que permiten crear una imagen corporativa.

Imagen corporativa: es la concepción y apreciación del imaginario Colectivo; es una comunicación fuerte y estratégica que favorece a la institución.

3

Símbolos



Logotipo: distintivo visual único que representa al hospital. Está constituido por letras y formas, de la siguiente manera:



Símbolo de la salud

Acompañado de dos palabras claves: Salud y Vida

Nombre del Hospital Regional Noroccidental

Nombre de los municipios que hacen parte de su área de influencia

4

Nota aclaratoria

- En toda pieza que se realice debe respetarse el logo símbolo y deberá ir completo con las palabras "HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL".



- USO:
- Sobre piezas de fondo blanco: deberá ir siempre el logo como aparece de manera inicial.

- PARA IMPRESIÓN A BLANCO Y NEGRO:



- Se sugiere hacerlo en escala de grises.

Nota de uso: teniendo en cuenta que en la Institución se maneja muchas fotocopias, se sugiere hacer las piezas para impresión en grises y de esta manera se conservará con calidad y claridad el logo símbolo del HRNO.

5

Color corporativo

TIPOGRAFÍA

AZUL



La tipografía utilizada para el nombre es **Arial**, la única variable es el tamaño en que se encuentra el nombre del Hospital, en comparación a los municipios y el slogan, que es un poco más pequeña.

SIGNIFICADO DE LOS COLORES:

El logo símbolo que identifica al Hospital Regional Noroccidental, está compuesto por el color azul, el cual se considera como símbolo espiritual, ya que representa la transparencia del aire, del agua, del cristal y del diamante; también con el mar, el cielo, el espacio, puesto que no bloquean la mirada sino que la dejan perderse en ellos. En síntesis este color armoniza y representa nuestros principios misionales del HRNO.

En su conjunto, los elementos presentes buscan transmitir una Imagen moderna, fresca y renovada.

Uso de slogan

Este deberá ir en las piezas informativas y de preferencia las externas, como parte de la identidad Institucional y el mensaje de trascendencia que se quiere brindar.

Uso con Otros logotipos

Para piezas exclusivas del Hospital:

El logo símbolo siempre debe estar presente en compañía de los logotipos de premios y certificaciones (Calidad, ISO)



Ubicación:

El logo símbolo siempre debe ir a la izquierda en la parte superior. Los otros logotipos se deberán ubicar al lado derecho o en la parte inferior. Esto para evidenciar la jerarquización. Ambos deben estar en un lugar visible.

Jerarquía y tamaño

El logos símbolo del Hospital debe estar en 100% en comparación con otros logotipos los cuales deben estar a un 60%.

Utilización de color

Cuando se usa policromía, el logo símbolo de la institución no puede estar a blanco y negro o viceversa.

Piezas básicas de uso

PAPELERIA MEMBRETEADA

Es la papelería común que se utiliza en la mayoría de los procesos, se utiliza en oficios, certificaciones, cartas, etc.

Se debe estandarizar el uso de la imagen institucional en documentos que tienen el carácter de oficial.



SOBRES:

Para el envío de correspondencia oficial se aplica los elementos que a continuación se referencian:



Sobre de carta



Sobre de manila

SEÑALIZACION:

Esta debe estar en todas las reglas, nos referimos a los colores, las formas y los símbolos con los colores.

SEÑALIZACION:

AGENCIAS Y VEHICULOS INSTITUCIONALES:

El uso de colores y símbolos de las agencias y vehículos institucionales debe ser el mismo que el que se utiliza en el manual de identidad corporativa, para garantizar la coherencia y la claridad en la comunicación.

PRESENCIA:

El uso de colores y símbolos de las agencias y vehículos institucionales debe ser el mismo que el que se utiliza en el manual de identidad corporativa, para garantizar la coherencia y la claridad en la comunicación.

CONSERVACION Y USO DE LOS COLORES:

El uso de colores y símbolos de las agencias y vehículos institucionales debe ser el mismo que el que se utiliza en el manual de identidad corporativa, para garantizar la coherencia y la claridad en la comunicación.

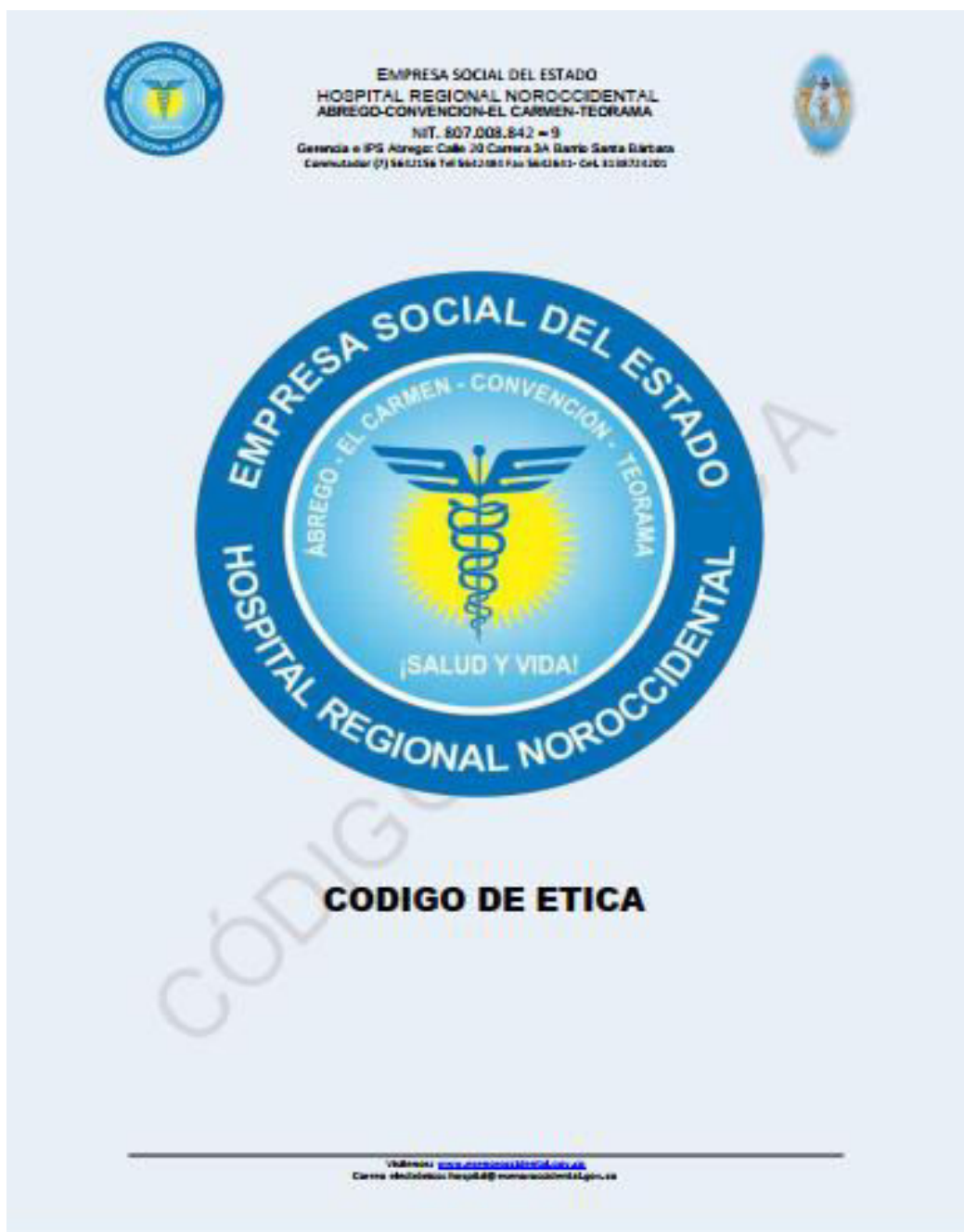
Conclusiones

Para la contratación y realización de cualquier trabajo visual, auditivo, informático y en general comunicacional deberá referirse al presente manual.

Es necesario posicionar la identidad grafica y comercial a través del uso adecuado de cada uno de los diseños previamente trabajados y estructurados por el equipo de comunicaciones.

El Hospital Regional Noroccidental, se consolida como una empresa de referencia en una gran zona de afluencia directa e indirecta, situación que hace más urgente la aplicación de una identidad que se logre posicionar en los imaginarios colectivos de los potenciales usuarios de nuestra institución.

Apéndice C. Código de ética





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 5A Barrio Santa Bárbara
 Comunidades (7) 4622166 Teléfono 4622166 Fax 4622163 - CEL. 3108711200



PRESENTACION:

El Código de Ética de la E.S.E. Hospital Regional Noroccidental, se constituye en una norma de conducta que orienta el desempeño de sus servidores y contratistas, con el fin de cumplir con la Misión y Valores Corporativos para hacer realidad la Visión de éxito Empresarial por todos compartida. Estas orientaciones deben ser un aliciente continuo con integridad moral y con solidaridad social.

Esta guía no trata de sustituir, adicionar, ni cambiar ninguna norma legal que rija a la ESE, simplemente pretende ser un Instrumento para fortalecer la Ética a nivel personal y corporativo.

Entendiendo la Ética como un elemento de cambio a nuestro comportamiento humano, entendida además, como un valor agregado que nos permite ser competitivos en el medio.

Los Principios y Valores que contiene, fomenta el compromiso, la Identidad y el sentido de pertenencia y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando primacía a los Intereses de los usuarios y la comunidad.

El Código de Ética es un Instrumento eficaz para promover la conducta moral en el ejercicio de SERVIR a los demás.

La E.S.E. Hospital Regional Noroccidental, como organización entiende que el comportamiento ético es la base fundamental para el ejercicio de las actividades inherentes a la prestación del servicio establecido por la Constitución Política de Colombia.

¡Hacer las cosas bien, nuestro compromiso...



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) 5622154 Tel 5622188 Fax 5622631- cel 310821200



CAPITULO I. PLATAFORMA ESTRATEGICA

VISION

La ESE Hospital Regional Noroccidental teniendo jurisdicción en los Municipios de Abrego, Convención, Teorama y El Carmen es una entidad pública prestadora de los servicios de salud de Baja Complejidad (Primer Nivel de Atención) que está comprometida con la comunidad a mejorar la Calidad de vida, mediante la continua Capacitación del Recurso Humano y el mejoramiento de la Tecnología para prestar cada día mejor los servicios de salud de una forma eficiente, oportuna y eficaz a toda la población.

MISION

Nuestra razón de ser, es la de prestar los servicios de salud de Baja Complejidad (Primer Nivel de Atención), haciendo énfasis en Promoción y Prevención, con criterios de Calidad, Eficiencia y Oportunidad para garantizar a todos un mejor servicio y un aumento de la cobertura.

OBJETIVOS

Son objetivos de la Empresa Social del Estado los siguientes:

- a. Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad y la mortalidad la Incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, de conformidad con su capacidad instalada.
- b. Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito, por parte del Gobierno Nacional y Departamental de acuerdo con sus competencias.
- c. Prestar los servicios de salud que la población requiere y que la Empresa Social del Estado, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, pueda ofrecer.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN EL CARMEN, TEPIC, NAYARIT





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A, Barrio Santa Bárbara
 Conmutador (5) 9402156 Tel 9402088 Fax 9402083- Cel. 310070200



CAPITULO II. PRINCIPIOS

Se entiende por Principio el primer Instante de la exigencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda Empresa, unidos a Valores Comunes y a una Misión Institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional.

Principios Básicos. Para cumplir con su objeto, la Empresa Social del Estado asumirá como principios básicos la calidad, la eficiencia, la equidad y el compromiso social.

Calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con patrones fijos aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos, y mediante la utilización de tecnologías apropiadas, de acuerdo con las especificaciones de cada servicio y las normas vigentes sobre la materia.

Eficiencia, definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales, y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.

Equidad, entendida como la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen la población.

Compromiso Social, entendido como la firme disposición de la Empresa de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.

Mejoramiento Continuo: La ESE aplicará todos los procedimientos técnicos e Instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.

Oportunidad: Cumplir a tiempo y con Calidad las funciones en la presentación del servicio a los usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Camacó (C) 8621266 Teléfono 2881 Fax 8621267 - CEL. 3138721200



Colaboración: Los servidores Públicos y/o Contratistas deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que enfrenta la ESE o nuestros Clientes.

Eficacia: Realización de actividades planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.

Austeridad: Los servidores Públicos y/o Contratistas de la E.S.E. Hospital Regional Noroccidental, deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una Imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.

Universalidad: Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.

CÓDIGO DE ÉTICA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (2) 9602256 Tel 9602081 Fax 9602081- Cel. 310820200



Transparencia. Es actuar de manera clara y abierta, dando la posibilidad de conocer el fondo de sus decisiones y acciones públicas, respondiendo permanentemente por ellas.

Toda empresa u organización pública o privada requiere trabajar con ética, transparencia y responsabilidad desde y de cara a la propia sociedad. Cada Institución es responsable de generar valor social en la medida en que sea capaz de lograr sustentabilidad.

Una manera efectiva de hacer sociedad y hacer democracia es trabajar por la ética desde la empresa, con tres características: sentido de responsabilidad social, de una manera profesional y someténdose al control social. Una sociedad como la nuestra requiere iniciativas, no sólo en el papel, sino vividas, necesita la participación de todos y el respeto de todos a la ley y a las reglas de la buena convivencia, que sólo la propia sociedad puede darse y puede mantener vigentes. Nunca está de más reflexionar sobre el significado de la ética, la transparencia y la responsabilidad social como pilares en los que se sostiene la empresa. Sin ellos una empresa moderna no puede alcanzar sus fines ni servir efectivamente a sus accionistas, empleados, clientes y proveedores; y no puede por tanto subsistir, ser competitiva y valiosa en el largo plazo.

Servicio. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Significa proporcionar servicios con calidad y calidez, que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Vivendar el servicio es dar, para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una solicitud y satisfacer una necesidad.

Confianza. Resultado de la repetición de interacciones con otras personas que se acumula como experiencia y lleva a responder con actos de generosidad, los cuales alimentan un vínculo que combina la aceptación del riesgo y el sentimiento de afectividad o identidad ampliada.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREDO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (P) 8602166 Teléfono Fax 8602167 Cel. 3104731000



CAPITULO IV. PROCEDERES ETICOS

Cuando existen Valores Comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por **PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES** claramente Identificados, el resultado es el desarrollo personal empresarial.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTAS EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE SU TRABAJO

Los servidores Públicos y/o Contratistas de la E.S.E. Hospital Regional Noroccidental, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procederes éticos:

1. Los servidores Públicos y/o Contratistas, desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.
2. Los servidores Públicos y/o Contratistas deberán utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
3. Los servidores Públicos y/o Contratistas de la ESE aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de los Objetivos y Metas Institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.
4. Velar por el buen nombre de la ESE dentro y fuera de ella.
5. Proteger los Bienes de la Institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE LA ESE

1. Los servidores públicos de la ESE, en el cumplimiento de sus funciones, deberán observar los principios y valores establecidos en el código de ética, integridad, rectitud y el compromiso.
2. Los servidores Públicos y/o Contratistas de la ESE, en el ejercicio de sus funciones, deberán observar y cumplir con el principio de integridad.
3. Los servidores Públicos y/o Contratistas, deben prestar servicios con calidad, seguridad, eficiencia, efectividad y honestidad, en el cumplimiento de sus funciones.
4. Los servidores públicos de la ESE, en el ejercicio de sus funciones, deberán



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (C) 5402154 Tel 5402155 Fax 5402157 Cel. 3100712205



PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN SUS RELACIONES EXTERNAS

1. Las relaciones entre los Directivos y demás servidores Públicos y/o Contratistas, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
2. Evitar hechos que pongan en peligro la Integridad y seguridad de la ESE, de los Usuarios y Empleados.
3. Toda Inversión que ejecute la ESE debe estar precedida por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
4. Es deber de los servidores y/o Contratistas actuar responsablemente.
5. En situación de conflicto de Intereses no se obtendrá beneficio personal a favor de terceros a costa de la ESE.
6. Como ciudadanos, los servidores y Contratistas de la E.S.E. Hospital Regional Noroccidental de Abrego Norte de Santander, y ésta como Empresa, darán ejemplo en la observancia de sus Deberes Cívicos, Sociales y Políticos; de participación solidaridad y colaboración.

PROCEDERES DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS

1. El usuario es la persona más importante en nuestra Empresa.
2. El Cliente no depende de nosotros, nosotros no dependemos del Cliente, nosotros trabajamos para nuestros Clientes.
3. Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la mayor razón de ser de nuestro Objeto, por lo tanto se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.
4. Cada usuario en salud tiene derecho a su Integridad, por lo tanto el contenido de su Historia Clínica debe ser reservado y preservado de acuerdo con la normatividad.
5. El usuario tiene Derechos a servicios de Alta Calidad.
6. El usuario no Interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREIGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEODRAMA
 NIT. 607.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abreigo: Calle 30 Carrera 3A Barrio Santa Barbara
 Conmutador (7) 6421166 Tel 6421086 Fax 6421601- Cel. 618734100



CAPITULO V. COMPROMISOS PARA LA GESTION ETICA INSTITUCIONAL DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL

PARA LOS DIRECTIVOS

Teniendo en cuenta la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos de la E.S.E. Hospital Regional Noroccidental deberán entre otras cosas:

1. Promover al Interior del Hospital los valores éticos.
2. Liderar permanentemente acciones que propicien una cultura organizacional acorde con los lineamientos plasmados en el presente Código.
3. Generar canales que permitan la comunicación entre las diferentes dependencias y los niveles jerárquicos de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental
4. Fomentar la cultura de transparencia en los procesos de contratación, en procura de establecer una relación con contratistas y proveedores basada en los valores Institucionales.
5. Propender por establecer mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana.
6. Dar ejemplo sobre la aplicabilidad de los principios éticos del presente Código, tanto en las relaciones Internas como en las actuaciones frente a terceros.
7. Observar constantemente el cumplimiento de este Código por parte de los funcionarios a cargo.

PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS

Partiendo del papel que desempeña cada uno de los funcionarios del Hospital, para el fortalecimiento de una cultura ética acorde a los lineamientos planteados en el Código de Ética, el funcionario del Hospital deberá:

1. Conocer y poner en práctica los principios, políticas y conductas consignadas en este documento.
2. Comunicar al jefe Inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvío de los lineamientos dados por este Código.
3. Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los principios y valores consignados en este código
4. Prestar un servicio honesto, sincero e Integro de acuerdo a la aplicación de los valores y principios definidos al Interior del Hospital.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 24 Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) 8612138 Tel 8612181 Fax 8612161 - Cel. 3138721200



COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, el Código de Ética y Buen Gobierno.

COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr que el plan anual anticorrupción y de atención al ciudadano logre el objetivo propuesto entre los Funcionarios, Contratistas y demás partes interesadas.

En el marco de lo expuesto, los Funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos o sus familias.

Igualmente, la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental se compromete a socializar a los Funcionarios y contratistas las políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión, teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La E.S.E. está comprometida con el uso racional de los recursos, causando el menor impacto ambiental posible, buscando la conservación y protección del medio ambiente.

La Institución cumple con las condiciones de asepsia necesarias para garantizar procesos limpios y seguros, generando confianza a los usuarios.

CAPITULO VI. ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 30 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (T) 5402156 Tel 5402158 Fax 5402160 - CAL 82 8870 0200



- a. Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el ejercicio ordinario de sus actividades
- c. Promover la suscripción de pactos de Integridad y transparencia en su Interior y con otras Entidades
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
- e. Denunciar las conductas Irregulares, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores
- f. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles
- g. Articular las acciones de control social con base en los programas, acuerdos de gestión, mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- h. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de Interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial del Hospital.
- i. En materia de contratación, Implementar y adoptar normas vigentes, publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con la prescrito en la legislación vigente, el manual de contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental y el presente código de ética y buen gobierno, igualmente establecer, mantener y actualizar mecanismos de seguimiento a los contratos.

CAPITULO VII. DIRECTRICES PARA UNA ADECUADA GESTIÓN ÉTICA

Gerencia de Puertas Abiertas

La ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL se compromete con hacer de la Gerencia una acción sistemática y constante en cada día, de la cual participen cada uno de los Jefes de área con sus equipos de trabajo, privilegiando la flexibilización de las relaciones Interpersonales entre los servidores públicos y la línea Directiva, la escucha, la Integración y la cooperación con los diferentes clientes Internos y externos en forma amena, e Informal caracterizada por:

Dialogo abierto con los Directivos.

Puertas de las oficinas abiertas (excepto en reuniones que requieran privacidad)

Llamar a las personas por su nombre.

El fomento del trabajo en equipo caracterizado por la mutua confianza.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 30 Carrera 34 Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) Secretaría Teléfono de Radiología- Cel. 3128713200



Fortalecimiento de la gestión Ética

La ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL manifiesta su clara disposición a autorregularse para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una Gestión Integral, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de Interés.

Buen Trato y Respeto

LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL se compromete a brindar un trato amable, cortés y respetuoso a la comunidad, a los compañeros de trabajo, y en general a todas las personas con quienes se tiene relación, en ejecución de nuestras responsabilidades y funciones, sin distinción o discriminación de ninguna índole.

Control Interno

LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL se compromete a Implementar de manera Integral el Sistema de Evaluación y Control definido en la organización fundamentados en la autoevaluación, la autorregulación, el autocontrol y la autogestión. LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL define dentro de su Macroproceso de Evaluación el proceso de Evaluación, calidad y mejoramiento continuo, con el objetivo de Identificar sus oportunidades de mejoramiento y gestionar el cierre de ciclos.

LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL se compromete a aplicar el Sistema de Evaluación y Control de la entidad y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, Integral y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol, la autoevaluación y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (P) 5401156 Tel: 5441384 Fax: 5401161 Cel: 3138731300



Conflictos de Interés.

LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL rechaza y prohíbe que el Equipo Directivo, servidores públicos, contratados y aquellas personas vinculadas o no con la ESE, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar los intereses individuales propios o de terceros.
- Hacer proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición frente a la ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL, ni comprometer cualquier recurso para financiar campañas políticas.
- Divulgar información reservada a la gestión administrativa y al ejercicio del control social, sin que medie requerimiento y/o autorización alguna.
- Promover o ejecutar prácticas de acoso laboral de acuerdo a los contenidos de la Ley 1010 del 2006.

CAPITULO VIII. POLITICA DE GESTION ETICA Y TRANSPARENCIA

LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL se compromete a luchar contra la corrupción en cumplimiento de la Constitución, la ley, el reglamento, sus principios y valores, para lo cual se realizarán acciones tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas a través de la capacitación, la sensibilización y el compromiso con el manejo eficiente de los recursos que le sean asignados.

CAPITULO IX. DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES

DERECHOS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

De conformidad con el artículo 33 de la Ley 734 de 2002, y la Constitución Política de Colombia los derechos de los servidores públicos son los siguientes:

- a) Percibir la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función
- b) Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la Ley
- c) Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEDRAMA

NIT. 807.008.842 - 9

Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 34 Barrio Santa Bárbara
Canalescar (7) 5401254 Tel 5401255 Fax 5401257 - Cel. 312 6072100



- d) Participar en todos los programas de bienestar social que para los servidores públicos y sus familias establezca la ESE, tales como vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales.
- e) Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la Ley
- f) Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- g) Obtener el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones consagradas en la Ley.

DEBERES

En virtud de los deberes de los servidores públicos y de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 734 del 5 de febrero de 2002 y la Constitución Política de Colombia se hace mención de los siguientes deberes entre otros.

- a) Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las Leyes, los Decretos, las Ordenanzas, los estatutos de la Entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- b) Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada del servicio esencial de salud, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- c) Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos, públicos, o afectos al servicio público.
- d) Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines que están nombrados.
- e) Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- f) Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- g) Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución y a las Leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) 9602156 Tel 9602081 Fax 9602003- Cel. 31 8871 0700



- h) Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convenidas cuando a ellas tenga derecho.
- i) Acreditar los requisitos exigidos por la Ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- j) Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por la ejecución de las órdenes que imparta.
- k) Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- l) Registrar en la Jefatura de personal, su domicilio o dirección de residencia y teléfono y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- m) Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización expresa de la gerencia, o de quien deba proveer el cargo.

PROHIBICIONES

De acuerdo a lo estipulado en la ley 734 de 2002, a todo servidor público le está prohibido:

- a) Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, las Leyes, los estatutos de la Entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias.
- b) Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedir el cumplimiento de sus deberes.
- c) Solicitar directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
- d) Aceptar, sin permiso de la gerencia, cargos, honores o recompensas provenientes de otras instancias, o celebrar contratos con estos.
- e) Ocupar o tomar indebidamente oficinas o instalaciones públicas.
- f) Ejecutar actos de violencia contra superior, subalterno o compañeros de trabajo, demás servidores públicos, o injuriantes o calumniantes.
- g) Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos de su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
- h) Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los usuarios, particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- i) Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABRIGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEDRAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 34 Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) 8612156 Tel 8612086 Fax 8612601 - Cel. 3128671820



- j) Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación en el cargo.
- k) Ocasionar daño o dar lugar a pérdidas de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
- l) Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritariamente el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la Ley.
- m) Ordenar el pago o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal.
- n) Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas, a fin de conseguir provecho personal o para terceros, o para que proceda en determinado sentido.

CAPITULO X. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental como organización se rige bajo el respeto a los principios fundamentados en la Constitución Nacional, los Derechos Humanos; los principios jurídicos y técnicos que le atañen; el respeto por la persona, buena fe, igualdad, democracia, solidaridad, equidad, la sana competencia, correcta actuación profesional y responsabilidad con sus usuarios, empleados; proveedores y otros grupos de interés así como su Responsabilidad Social al contribuir en el desarrollo del estado, la calidad de vida de sus usuarios y la protección del medio ambiente; esto a través del desarrollo de una adecuada Gestión Del Talento Humano y del fortalecimiento de Sistema Integrado de Gestión, calidad y control

Principios de la Gestión Pública

- Los dineros públicos son sagrados.
- La gestión pública es transparente.
- No aceptamos transacción de poder político por intereses burocráticos o económicos.
- No utilizamos el poder del Estado para comprar condencias o acallar opiniones diferentes a las nuestras.
- El ejemplo de las autoridades es la principal herramienta pedagógica de transformación cívica.
- Planeación sin improvisación.
- Eficiencia, efectividad y eficacia en los programas y proyectos.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCION-EL CARMEN-TEORAMA

NIT. 807.008.842 - 9

Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 3A, Barrio Santa Bárbara
Consultar (5) 5622156 Tel 5622160 Fax 5622161 - Cel. 3128711282



- Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.
- El interés público prevalece sobre los intereses particulares.
- Las personas que trabajan en la Administración Municipal son honestas, capaces y comprometidas con el proyecto de ciudad.
- El desarrollo de la ciudad es un compromiso de la Administración Municipal y todos los ciudadanos y ciudadanas.
- La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones de la ciudad con la región, el Departamento, la Nación y la Comunidad Internacional.
- La confianza en las personas que dirigen la Administración Municipal es esencial para garantizar la legitimidad del Estado.
- La vida es el valor máximo y no hay una sola idea ni propósito que amerite el uso de la violencia para alcanzarlos.
- Garantizar el acceso a la Información.
- No se aceptan transacciones por intereses ajenos a los institucionales.
- Las actividades se realizan respetando los principios constitucionales.
- Eficiencia, efectividad y eficacia en los programas y proyectos.
- Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.
- El interés público prevalece sobre los intereses particulares.
- Las personas que trabajan en la Administración Municipal son honestas, capaces y comprometidas con el proyecto de ciudad.
- El desarrollo de la ciudad es un compromiso de la Administración Municipal y todos los ciudadanos y ciudadanas.
- La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones de la ciudad con la región, el Departamento, la Nación y la Comunidad Internacional.
- La confianza en las personas que dirigen la Administración Municipal es esencial para garantizar la legitimidad del Estado.
- La vida es el valor máximo y no hay una sola idea ni propósito que amerite el uso de la violencia para alcanzarlos.
- Garantizar el acceso a la Información.
- No se aceptan transacciones por intereses ajenos a los institucionales.
- Las actividades se realizan respetando los principios constitucionales.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA

NIT. 807.008.842 - 9

Gerencia e IPS Abrego Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
Candelaria (7) 9602156 Tel 9602180 Fax 96021611- Cel. 3188701200



CAPITULO XI. CONTROL SOCIAL y RENDICION DE CUENTAS

Fortalecer la estructura organizativa y operativa de la participación social en la ESE Hospital Regional Noroccidental como estrategia que contribuye a la promoción social de la salud a partir de la Interacción entre los usuarios y sus familias, la empresa, la administración, los proveedores, los grupos de Interés y los sectores del desarrollo en el proceso salud enfermedad, trascendiendo los espacios relacionados con la prestación de los servicios para llevar la salud como condicionante de la calidad de vida en lo cual se reconocen todos y cada uno actores responsables de las decisiones y actos.

LA ESE Hospital Regional Noroccidental se compromete a promover la participación de los usuarios, sus familias, la ciudadanía, las organizaciones sociales y comunitarias, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, garantizando la adecuada prestación de servicios de salud.

Mecanismos de Participación de los usuarios

LA ESE Hospital Regional Noroccidental acoge, protege, respeta y defiende los derechos, los deberes y los mecanismos de participación de los ciudadanos, garantizando su divulgación, orientación y aplicación permanente según lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 y demás disposiciones que regulan la materia, como son:

- La Circular Única de la Supersalud 047 del 30 de noviembre del 007; Título 7: Protección de los usuarios y la participación ciudadana.
- La Resolución número 00896 de 2009, por la cual se crea, conforma y reglamenta el Sistema de Atención al Ciudadano.
- La Ley 1437 del 2011: Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En el cual se tiene dentro del artículo 1: como finalidad "Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los Intereses generales....."
- La ley 1438 del 2011: Por medio de la cual se Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Capítulo VIII, artículo 136... definición de la Política de Participación Social..."



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEORAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 34 Barrio Santa Bárbara
 Convención (7) 8402254 Tel 8402261 Fax 8402262 - Cel. 310070305



Lo anterior, de tal manera que los usuarios que reciben atención en la prestación de los servicios de salud, tengan sus representantes en espacios Institucionales, tales como en:

- La Junta Directiva de la ESE Hospital Regional Noroccidental
- El Comité de Ética Hospitalaria.
- Liga de Usuarios y Asociaciones de Usuarios.

RENDICIÓN DE CUENTAS

LA ESE Hospital Regional Noroccidental se compromete a realizar la rendición pública de las cuentas cada año, para informar a los ciudadanos acerca del proceso de avance y el cumplimiento de los objetivos y metas contenidas en la planeación estratégica y la ejecución del presupuesto, resultante de la gestión administrativa.

SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

LA ESE Hospital Regional Noroccidental atenderá a ciudadanía por medio de los puntos de atención al usuario para orientar y tramitar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas y suministrará la información relativa a la gestión pública, para facilitar el ejercicio del control social. LA ESE Hospital Regional Noroccidental se compromete a desarrollar las políticas relativas a la comunicación Informativa, que contribuya a establecer un contacto Permanente con los servidores públicos y los grupos de Interés, la cual debe ser pertinente, confiable, clara, veraz, oportuna y suministrada en los formatos y canales establecidos para el efecto.

LA ESE Hospital Regional Noroccidental se compromete, a fortalecer el Sistema de Atención e Información al Usuario en el ámbito de su competencia, a implementar las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones y solicitudes formuladas por la comunidad. El propósito ulterior, es mejorar la receptividad Institucional, a través del procedimiento de Escucha Activa por medio del cual se reciben las manifestaciones de los usuarios, sus familias y otros grupos de Interés.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
 ABREGO-CONVENCIÓN-EL CARMEN-TEGRIAMA
 NIT. 807.008.842 - 9
 Gerencia e IPS Abrego: Calle 20 Carrera 34 Barrio Santa Bárbara
 Convención (C) 4601136 Tel: 4612000 Fax: 4612001 - Cel: 3108701000



CAPITULO XII. DIFUSION, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL CODIGO DE ETICA

Mecanismos Para la Difusión y Divulgación

La existencia y contenido del presente Código de Ética y sus modificaciones se divulgará a través de la página web, boletines electrónicos, redes sociales, comités estratégicos y legales, reuniones de personal, Inducción y re-Inducción a los servidores públicos de la Entidad. De igual forma, la organización adopta los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, a la Junta Directiva a los servidores y grupos sociales, Liga de usuarios y Asociaciones de Usuarios empleando medios masivos de comunicación (página web, boletines electrónicos, redes sociales entre otros) La difusión estará a cargo de la jefatura de personal de la entidad.

Estándares de Seguimiento

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental, se compromete realizar el seguimiento a la Gestión Ética y a la Gobernabilidad de la empresa a través de su Comité de Gerencia y del Comité de Coordinación de Control Interno de la organización orientados hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia e Integralidad y servicio a la ciudadanía por la entidad. El Comité de Ética Hospitalaria es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de Implantación de la Gestión Ética durante la prestación de los servicios de salud en cada uno de los puntos de atención, así como propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

Actualización del Código de Ética

El Código de Ética será actualizado por Iniciativa del Gerente, Comité de ética hospitalaria, o los funcionarios de la ESE y la Gerencia será la Instancia de aprobación para cualquier modificación.

Apéndice D. Plan de comunicaciones

Plan de Comunicaciones
Hospital Regional Noroccidental
IPS Abrego

Plan de Comunicaciones



17 DICIEMBRE

Hospital Regional Noroccidental
Creado por: Yeisi Rocio Arévalo Pacheco

1. Introducción

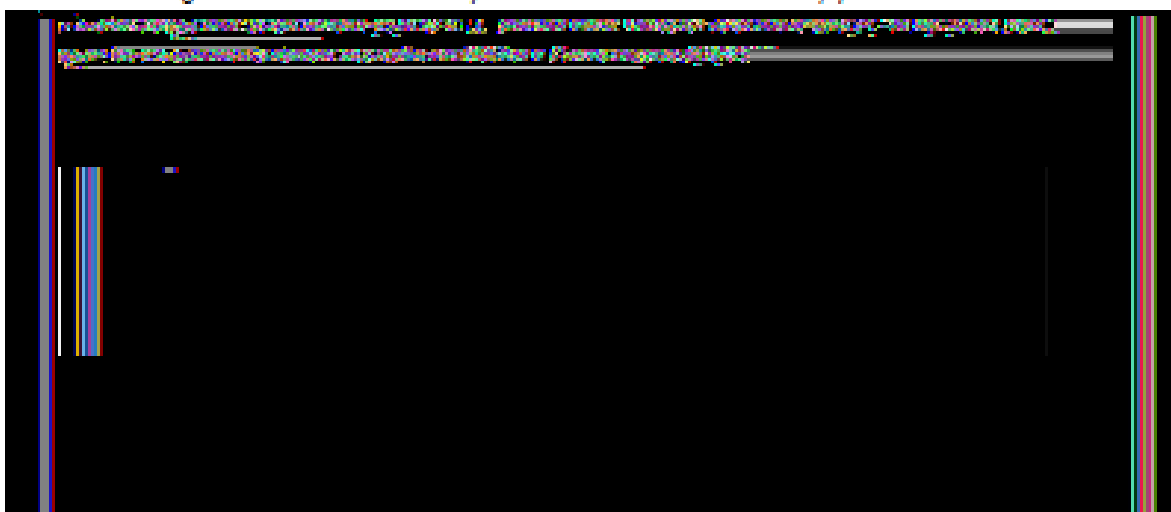
Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego

Es una Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental, categoría especial de entidad pública descentralizada, del nivel departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscritas a la Dirección Seccional de salud, o al ente que haga sus veces e integrante del Sistema General de Seguridad Social sometidas al régimen jurídicos previstos en los artículos 194 y 195 de la Ley 100 de 1993.

La comunicación organizacional es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional, se concreta principalmente en las diferentes acciones comunicativas que se desarrollan con los diferentes grupos de interés. Al comprender 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 como factor clave contribuye al crecimiento del Hospital Departamental de Granada ESE , 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 del Hospital a nivel Departamental y de sus zonas de influencia.

La correcta planificación de los métodos a utilizar en el Proceso de Comunicación, permitirá a la organización concebir este proceso como multidimensional, producto de la dinámica



2. Justificación

Fortalecer los componentes que vigorizan la comunicación de manera efectiva, por medio del manejo de los diferentes medios de comunicación internos y externos y estrategias, permitirá mejorar las vías de comunicación entre los directivos, funcionarios, entidades externas, usuarios, comunidad y medios de comunicación.

La comunicación externa e interna en la institución, tienen como fin incrementar de manera positiva la percepción del Hospital ante sus usuarios y en general con la población de que rodea la institución, siendo la misma descentralizada; consolidar la comunicación como eficaz y transparente; optimizar el uso de los medios de comunicación internos y externos con que cuenta el hospital e implementar estrategias asertivas que consolide la buena imagen y reputación de la entidad.

Apéndice E. Política comunicacional



POLÍTICA COMUNICACIONAL

Hospital Regional
Noroccidental IPS
Abrego

CONTACTO

TELÉFONO:
56242126

SITIO WEB:
<http://www.hospitalregionalnoroccidental.gov.co/contents/valores>

Marco General

El concepto de comunicación ha sido para las empresas o instituciones un punto neurálgico a tratar y a implementar dado que si bien el personal y los directivos tienen claro que debe existir de una forma transversal una buena comunicación no se da en la mayoría de los casos.

Es por esto que la **ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL IPS ABREGO** define desde la Dirección unos lineamientos con los cuales se pretende mejorar la comunicación a todo nivel, es decir:

Desde los Directivos hacia los funcionarios. Desde los jefes de procesos con los funcionarios. Desde los funcionarios con los funcionarios. Desde la Institución con la comunidad.

La alta Dirección está consciente de las dificultades que el tema de la comunicación representa y se compromete a través de esta política a definir e implementar acciones que conlleven a un clima laboral armonioso, a mantener a los usuarios y a la ciudadanía en general informada en todo lo relacionado con la prestación del servicio.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL.

Contar con una herramienta que guíe y agrupe la adecuada toma de decisiones por parte de todos los integrantes del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, con respecto a los procesos comunicacionales internos y externos que se utilizan.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Utilizar los canales de comunicación institucional para dar a conocer a los clientes internos y externos, información relacionada con la prestación del servicio.

Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la organización, y que se cuente con los medios de comunicación para su adecuada difusión.

Proporcionar espacios de comunicación internos, de tal forma que se fortalezca las relaciones entre los funcionarios de la Entidad.

Generar información oportuna y confiable para los entes externos.

Diseñar estrategias de comunicación con la comunidad, de tal forma que mantengan informados sobre los servicios y horarios que se tienen establecidos en la ESE.

Compromiso

Con el presente documento se dará un uso adecuado a la oficina de comunicaciones del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, el cual será manipulado por un experto en el área, cubre la atención a las necesidades de divulgación de información interna y externa, los formatos y medios adecuados para dar a conocer los servicios que se ofrecen, para ir siempre encaminada a cumplir con los objetivos la misión y visión, que permitirán el desarrollo y crecimiento de la organización.

Marco de actuación

La oficina de Comunicaciones del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, genera procesos para mejorar los procesos comunicativos, a través del flujo de información, como llegar a cada uno de los usuarios, saber expresar y tener claro el mensaje y la imagen que se quiere mostrar de la institución.

El correcto cumplimiento de los procedimientos y normativas, los cuales se derivan de las políticas de comunicación, recae en la Dirección. Al momento de informar la Política de Comunicación, se debe principalmente a las personas que se encuentren relacionadas con la organización. Por lo anterior, los valores que rigen esta política se sustentan en la información transparente y entregada de forma oportuna y veraz.

VALORES QUE RIGEN LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN:

Responsabilidad en nuestro actuar comunicacional.

Participación y Colaboración con los procesos de comunicación.

Respeto por los públicos con los que nos comunicamos.

Veracidad, relevancia y transparencia en la información y mensajes que transmitimos.

Coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Políticas y procedimientos comunicacionales del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego:

- Política de Comunicación Interna
- Política de Comunicación Externa
- Política de Identidad corporativa
- Planes de comunicación y medios
- Proceso de promoción de la comunicación (interna y externa)
- Responsabilidad de todos los empleados

Política de comunicación interna.

La Política de Comunicación Interna va dirigida a todo el personal del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego, cuya relación se basa en la transparencia, trabajo en equipo, proyectados siempre el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y la conduce al logro de sus objetivos primordiales.

Es política de la empresa el compromiso hacia el desarrollo de su gestión apoyada en un sistema de información que asegure la confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones y que permita suministrar a todos los grupos de interés información en forma oportuna, completa y veraz a través de procesos de rendiciones de cuentas de forma permanente y el eficiente uso de las TICs. Son procesos claves de la comunicación interna:

Definición de los públicos:

Definición de los canales de comunicación interna

Definición de los procesos de verificación y respaldo de la información

Responsables. La responsabilidad en la aplicación de la Política recae, en primer lugar, en la gerencia y la oficina de Comunicaciones, en conocimiento y coordinación directa con gerente. En segundo lugar, las demás áreas del hospital.

Definiciones.

Definición de los públicos: Los públicos de la comunicación interna, refiere a toda persona cuya principal característica es la relación contractual o temporal (empleados) dentro del Hospital Regional Noroccidental IPS Abrego.

Definición de los canales de comunicación interna: La comunicación interna debe ser bidireccional y aportar los canales necesarios para conformar una relación fluida dentro de la institución:

Correo electrónico
 Cartas oficiales
 Reuniones
 Comunicación directa formal
 Facebook
 Whatsapp

Definición de los procesos de verificación y respaldo de la información: dentro de los procesos en la Política de Comunicación Interna, la verificación de la información como una forma para transmitir de manera transparente y clara para cada uno de los empleados del hospital. Igualmente, deberá existir un respaldo formal de toda la información que se emita por los canales oficiales.

Operación y aplicación.

Las definiciones de la Política de Comunicación se encuentran impresas en reglamentos, procedimientos y normativas, las cuales son:

Manual de imagen y diseño
Código de ética

Política de Comunicación Externa.

Esta política va dirigida a todas las personas que no tenga una relación con la empresa, por lo tanto, su principal política es el desarrollo y la contribución al mejoramiento de la calidad de vida.

Las directivas del hospital, deben mantener y cuidar la imagen de la institución en el momento de ser consultados por medios de comunicación externos masivos, para cualquier tipo de información con respeto a la empresa.

Son procesos claves de la comunicación externa:

Definición de los públicos
Definición de los canales de comunicación externa

Los responsables en la aplicación de la Política de comunicación externa, en primer lugar, es la gerencia y la oficina de Comunicación, en segundo lugar, las demás áreas del hospital.

Definiciones

Definición de los públicos: La comunicación externa abarca a persona o institución cuya principal característica no tenga una relación con la empresa. En este caso, el público de comunicación externa se encuentra la población del municipio de Abrego.

Definición de los canales de comunicación externa: Los medios empleados para transmitir la información debe ser bidireccional y/o aportar los canales necesarios para conformar una relación fluida hacia fuera y dentro de la institución. Son medios oficiales:

Sitio web
Correo electrónico
Cartas oficiales
Publicidad
Facebook
Material impreso

Definición de los procesos de verificación y respaldo de la información: dentro de sus procesos en la Política de Comunicación Externa, la verificación de la información como una forma para transmitir de manera transparente y clara para cada uno de los empleados del hospital. Igualmente, deberá existir un respaldo formal de toda la información que se emita por los canales oficiales.

Las definiciones de la Política de Comunicación se encuentran desarrolladas en reglamentos, procedimientos y normativas, que son las siguientes:

Manual de identidad corporativa

Evaluación y mejora

Al ser implementada la política comunicacional en el Hospital Regional Noroccidental de una forma correcta, se conseguirá más eficiencia, además de velar por los valores empresariales de la ESE y su imagen en el momento de mostrarse a los diferentes públicos.

Apéndice F. Publicación de actos administrativos

63% 12:41

← **Grupo Ese Abrego** 312 2235143, Aldemar, Alonso, A... + ⋮

Te faltó escribir que el triage es de 8 a 12 y de 2 a 6 10:57

Doctor Acuña
➡ Reenviado

Y así cumplen las 8 horas y el servicio de urgencias siempre va estar descongestionado 10:57

Maryi Vergel

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL ABREGO-CONVENCIÓN EL CARMEN TEXRAMA	
MACROPROCESO: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y TIC NIT. 807.008.BA2-9	
CODIGO MA-PR-00718-01	PROCESO: Comunicaciones Internas y Externas

Emes/2018

CIRCULAR No. 059

Para: PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATADOS DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL IPS ABRREGO

De: JAIME ALFONSO ROSALES HUÉZ

Asunto: CAPACITACION SOBRE BIOSEGURIDAD

Fecha: 11 de Diciembre de 2019

Reciban un cordial saludo;

Por medio de la presente circular se informa al Personal de nómina y contratado de la ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL, que se realiza una capacitación sobre BIOSEGURIDAD con la ARL Positiva el día 12 de Diciembre a las 2:00 PM en el área de consulta externa, de carácter obligatorio.

Sin otro en particular.

10:58

+57 313 7033113 ~Dayana

Buenas tardes 13:07

😊 Escribe un mensaje 📎 📷 🎤

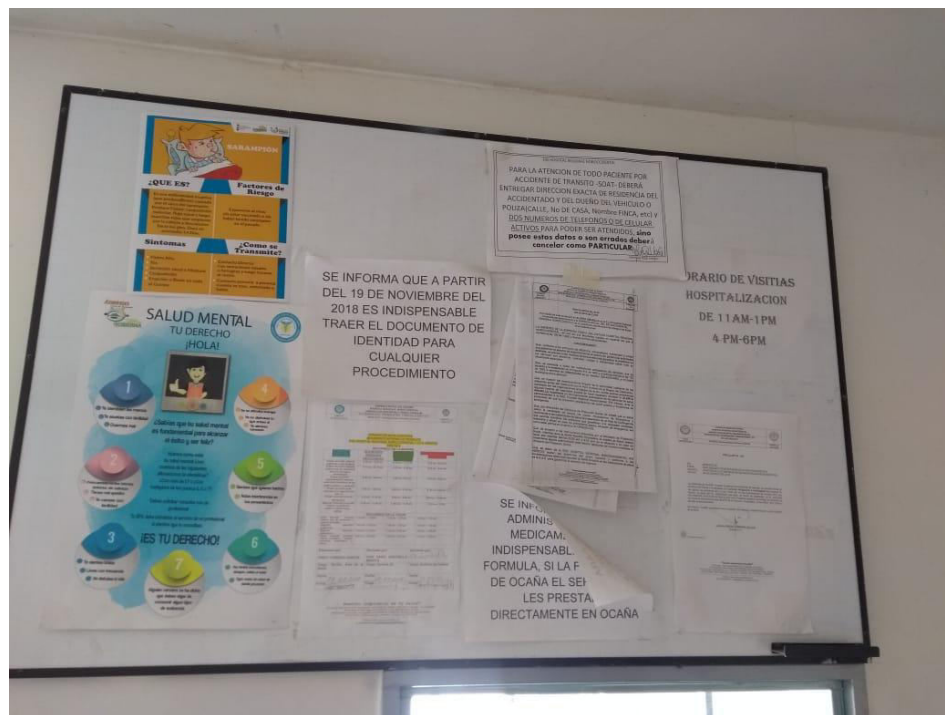


E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL
"Nuestro Compromiso es tu salud"

Señor usuario, por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al hacer uso del servicio de Urgencias.

REANIMACIÓN	EMERGENCIA	URGENCIA	URGENCIA MENOR	NO URGENCIA
Triage 1	Triage 2	Triage 3	Triage 4	Triage 5
SINTOMAS	SINTOMAS	SINTOMAS	SINTOMAS	SINTOMAS
Amenaza a la vida o la integridad de un órgano o extremidad. Dificultad respiratoria severa. Estado de inconsciencia o Alteración de signos vitales. Trauma mayor. Quemaduras mayores. Problemas cardiorrespiratorios o neurológicos. Sangrados masivos.	Usuario estable o nivel respiratorio, cardíaco y neurológico, con riesgo potencial que amenace la vida. Paciente en estado de agitación. Dolor torácico agudo con alteración de su respiración. Dolor abdominal agudo e interno. Diabetes descompensada. Dolor de cabeza con signos de alarma. Traumas con sangrados. Cálcul renal. Amputaciones. Sangrado abundante.	Usuario con estabilidad respiratoria, cardiovascular y neurológica, con riesgo de empeoramiento: Dolor de Cabeza intensa sin signos de alarma. Dolor torácico agudo sin alteración de su respiración. Añma moderada. Sangrado leve a moderado. Gripe descompensada. Crisis de Añma Bronquial.	Condiciones relacionadas con la edad del paciente con algún deterioro o complicación que requiere intervención dentro de las primeras 2 horas. Dolor torácico no cardíaco. Dolor de cabeza sin signos de alarma. Dolor abdominal no agudo. Trauma sin sangrado. Dismea con deshidratación.	Condiciones agudas que no comprometen el estado general del paciente y no tiene riesgo de muerte. Enfermedades Crónicas. Trauma leve. Problemas emocionales. Problemas de control de la diabetes. Dolor de cabeza sin signos de alarma. Dolor de espalda sin signos de alarma. Dolor de oído sin signos de alarma. Dolor de garganta sin signos de alarma. Dolor de muela sin signos de alarma. Dolor de uña sin signos de alarma. Dolor de dedo sin signos de alarma. Dolor de pie sin signos de alarma. Dolor de mano sin signos de alarma. Dolor de brazo sin signos de alarma. Dolor de pierna sin signos de alarma. Dolor de cuello sin signos de alarma. Dolor de hombro sin signos de alarma. Dolor de codo sin signos de alarma. Dolor de muñeca sin signos de alarma. Dolor de tobillo sin signos de alarma. Dolor de cadera sin signos de alarma. Dolor de rodilla sin signos de alarma. Dolor de codo sin signos de alarma. Dolor de mano sin signos de alarma. Dolor de pie sin signos de alarma. Dolor de mano sin signos de alarma. Dolor de pie sin signos de alarma.
INMEDIATO	30 MINUTOS	MEJOR A 60 MINUTOS	120 MINUTOS	SEGUN RESOLUCION DEL 2015

Agradecemos su Comprensión y Paciencia!!



Apéndice G. Evidencias fotográficas



