

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 1 de 9

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. Objetivos específicos.....	3
3. ALCANCE	4
4. GRUPOS DE INTERES	5
5. PLAN DE COMUNICACIONES TIC	7
6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	9

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 2 de 9

1. INTRODUCCIÓN

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, debe realizar actividades de comunicación y sensibilización para socializar y apropiar el PETI, donde se divulgan la estrategia de TI, las políticas de TI, las iniciativas y los resultados, prestando servicios de manera continua y así posicionar la imagen institucional de la entidad que le permita a los usuarios y colaboradores conocer los servicios.

Por tanto, la ESE CEO, busca ofrecer espacios de comunicación permanentes, claros, claves, a través de medios (formato) y canales focalizados hacia los diferentes públicos impactados y relacionado con comunicaciones internas y externas que apunten a los objetivos institucionales, misión y visión de la entidad.

El Plan de Comunicaciones del PETI será liderado por el área de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 3 de 9

2. OBJETIVOS

Apropiar de manera clara, transparente y oportuna a colaboradores sobre el contenido del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la ESE Carmen Emilia Ospina, definiendo aspectos de divulgación, posicionamiento, sensibilización, estética visual y transferencia de las comunicaciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1. Objetivos específicos

- Mantener informados a los colaboradores sobre las directrices establecidas en el PETI de la ESE CEO.
- Identificar los grupos de interés para la elaboración del Plan de Comunicaciones TIC.
- Socializar la importancia de apropiar y hacer uso las Tecnologías de la Información.
- Definir el cronograma de ejecución de actividades comunicacionales que faciliten la apropiación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 4 de 9

3. ALCANCE

El alcance de este documento abarca a colaboradores de la institución (funcionarios públicos, contratistas, agremiados, proveedores, usuarios, miembros de junta directiva, asociaciones y alianzas de usuarios, EAPB, grupos de interés, entes de control e instituciones gubernamentales y comunidad en general).

COPIA CONTROLADA ESE CERO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS		
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1 PÁGINA 5 de 9

4. GRUPOS DE INTERES

A continuación, se relacionan los grupos de personas a quienes debe darse a conocer el Plan Estratégico de Sistemas de Información – PETI:

DIRECTIVOS	FUNCIONARIOS - CONTRATISTAS	PROVEEDORES DE TI	ENTES GUBERNAMENTALES	USUARIOS	RESPONSABLES
Alta dirección - Coordinadores - Junta Directiva Gerencia – Subgerencia - Junta Directiva, Comité de Gestión y Desempeño Institucional.	Son todos los colaboradores de planta y vinculados a través de contrato o agremiaciones. Cumplen objetivos institucionales mejorando la gestión	Contratistas que suministran bienes o servicios del área TIC Desarrollan objetos relacionados con la conectividad, seguridad, comunicaciones, para el funcionamiento de la ESE CEO.	Corresponde a entidades del orden local, regional y nacional (Alcaldía de Neiva, Gobernación del Huila, Ministerio TIC).	Son todos los usuarios o personas que acceden a los servicios de la ESE CEO y que directamente son impactados por la implementación de proyectos y servicios institucionales.	Responsables del desarrollo del PETI - Área TIC - Líderes de las dependencias - Gerencia - Subgerencia

De igual forma, atendiendo la norma ISO 9001:2015, se debe aplicar los lineamientos mínimos para la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que sea mucho más eficiente por parte del área TIC y definir:

- Qué comunicar.
- Cuándo comunicarlo.
- A qué persona comunicárselo.
- Cómo realizar la comunicación.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 6 de 9

- Quién es la persona encargada de realizar la comunicación.

Responsabilidad de los grupos de interés:

- Es responsabilidad aplicar los conocimientos y directrices impartidas por parte del área TIC.
- Replicar el conocimiento con compañeros de labores y/o actividades, instituciones de salud y gubernamentales o comunidad en general.
- Notificar cualquier inquietud o incidente que se presente en los sistemas de información.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 7 de 9

5. PLAN DE COMUNICACIONES TIC

Es importante que el contenido del PETI se divulgue e integre a las condiciones de la Dirección de TI y a los componentes estratégicos de la administración, teniendo participación de todas las áreas de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, en todos los aspectos de los componentes de la información, donde se fomenta la accesibilidad a la información por parte de pacientes, usuarios finales y partes interesadas.

CANAL	FORMATO	MEDIO
Presencial	Reuniones Directivas	INTERNO
	Documento de Informe de gestión	
	Presentación	
	Capacitación	
	Reuniones con Áreas	
Virtual	Fondo de pantallas	INTERNO
	Correo Electrónico	INTERNO – EXTERNO
	Intranet	INTERNO
	Página web	INTERNO - EXTERNO
	Capacitación	INTERNO
	Redes sociales	INTERNO – EXTERNO

Para la realización del plan de comunicaciones TIC, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, utiliza mensajes claves que están alineados con la visión, misión, metas y objetivos de la ESE CEO, donde se realiza la divulgación del PETI a través de:

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS			
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 8 de 9

MENSAJE	GRUPO DE INTERÉS	CANAL	FORMATO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Divulgación y publicación del PETI	Todos los involucrados	SIMAD - Página WEB – Mipg - ITA Intranet y Reuniones de trabajo	Comunicación Interna - Reunión ejecutiva - Presentación Documento	Área TIC	Única – Anual
Presentación Ejecutiva del PETI	Gerente Sub-Gerencia Administrativa Sub-Gerencia Técnico-científica	Presentación power point – presencial, circular mediante SIMAD e Intranet	Reunión ejecutiva - Presentación	Área TIC	Única – Anual
Dar a conocer objetivo, alcance y cronograma de cada iniciativa y los beneficios del PETI	Todos los involucrados	SIMAD - Página WEB Intranet	Presentación - Comunicación Interna -	Área TIC	Única – Anual
Información general de avance del PETI	Todos los involucrados	Intranet	Presentación - Comunicación Interna	Área TIC	Semestral
Resultados finales del PETI	Todos los involucrados	SIMAD - Página WEB Intranet	Reunión ejecutiva / Página web Comunicación Interna	Área TIC	Al finalizar

El área de la Oficina de Tecnologías de información, será responsable de la divulgación de la estrategia de TI, las políticas de TI, las iniciativas, los servicios de TI, priorizando la Seguridad de la Información, Sistemas de Información, Gestión del Cambio.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PLAN DE COMUNICACIONES TICS		
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	CODIGO: GCI-S1-D12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1 PÁGINA 9 de 9

6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Se debe realizar seguimiento a las actividades y encuestas de satisfacción o de conocimiento sobre las estrategias:

TIPOS DE ACTIVIDADES	INDICADORES DE REALIZACIÓN	INDICADORES DE RESULTADOS
1. PRESENTACIONES DEL PETI	(Nº) EVENTOS REALIZADOS	(Nº) ASISTENTES
2. PUBLICACIONES REALIZADAS	(Nº) PUBLICACIONES EXTERNAS	(%) PUBLICACIONES DISTRIBUIDAS/EDITADAS (Nº) PUNTOS DE DISTRIBUCIÓN
3. INFORMACIÓN A TRAVÉS PÁGINAS WEB	(Nº) PÁGINAS WEB	(Nº) VISITAS
4. INFORMACIÓN DADA A CONOCER TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO	(Nº) SOPORTES PUBLICITARIOS	
5. INSTRUCCIONES EMITIDAS HACIA LOS COLABORADORES	(Nº) DOCUMENTACIÓN INTERNA DISTRIBUIDA	(%) AREAS CUBIERTAS

De igual forma, se realizarán encuestas, donde la valoración se hará diferenciando para cada uno de los distintos tipos de actos:

ENCUESTA	1	2	3	4
La información presentada ha servido para adecuar y/o actualizar sus conocimientos sobre el PETI.				
Los contenidos presentados son de utilidad práctica.				
La sesión/evento es una herramienta adecuada para informar/formar sobre el PETI.				
La duración de la sesión/evento y el número de participantes fue el adecuado para cumplir con los objetivos previstos.				
La sesión/evento ha satisfecho mis expectativas.				

El grado de acuerdo con las diferentes afirmaciones se sitúa en una escala del 1 al 4, cuyos extremos son: 1=mínimo acuerdo 4=máximo acuerdo.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



CARMEN EMILIA OSPINA
salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PLAN DE COMUNICACIONES TICS



PROCESO:
GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO Y LA
INNOVACIÓN

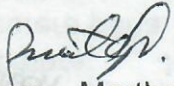
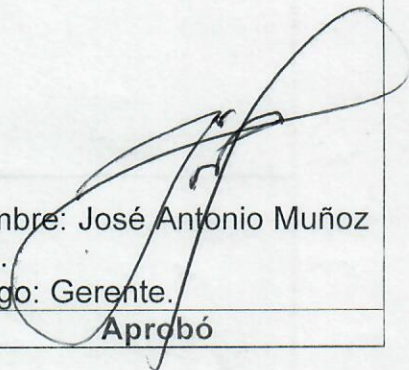
CODIGO: GCI-S1-D12

VIGENCIA: 29/12/2022

V1

PÁGINA 10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de obtener el Plan de comunicaciones TICS y así mismo lograr una mejora continua en el subproceso: "Sistemas informáticos".	29/12/2022
 Nombre: Martha Patricia Plazas Zambrano. Cargo: Coordinadora área Sistemas de Información.	 Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	 Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Twitter Facebook Instagram
ESE Carmen Emilia Ospina