



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
COMUNICACIONES Y RELACIONES
PÚBLICAS**


Código: MT-CRP-01
Versión: 01
Fecha: enero 2024
Página: 1 de 27
Vigencia: enero 2029

MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

TIMBRE CONTROL DOCUMENTAL	
RESOLUCIÓN EXENTA Nº:	00352
FECHA:	02 MAY 2024
CALIDAD CRS HPC	


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <i>[Signature]</i> Andrea Estrada ★ Rumiano Asesor Comunicaciones y RR.PP. CRSHPC	 <i>[Signature]</i> Carolina Cabrera Toledo Asesor Calidad y Seguridad Asistencial <i>[Signature]</i> Verónica Barra Pizarro Asesor Unidad de Jurídica	 <i>[Signature]</i> Víctor Alvarado Gómez Director CRSHPC
Fecha: Enero/2024	Fecha: Enero /2024	Fecha: Enero /2024

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 2 de 27
		Vigencia: enero 2029

ÍNDICE

1	Introducción	4
2	Objetivo general	5
3	Objetivos Específicos	5
4	Alcance	5
4.1	Ámbito de aplicación	5
5	Responsables	6
6	Definiciones o glosario	6
7	Documentación de referencia	12
8	Desarrollo	13
8.1	Nombre	13
8.2	Objetivos de Comunicaciones y RR.PP.	13
8.3	Objetivos Específicos de Comunicaciones y RR.PP.	13
8.4	Etapa de Operacionalidad del Soporte Estratégico	15
8.4.1	Gestión de las Comunicaciones: Directrices institucionales	16
8.4.2	Modelo	16
8.4.3	Factores Claves	17
8.5	Propuesta de la Estrategia Comunicacional	17
8.5.1	Desglose de la definición de las áreas, ejes y composición del recurso humano	18
8.5.2	Definición de acciones a realizar por cada uno de los Ejes de la Estrategia Comunicacional	20
8.6	Funciones A Desarrollar Comunicación Organizacional	20
8.7	Funciones A Desarrollar Participación Social	22
8.8	Funciones A Desarrollar Gestión De Medios/Rrss/Medios Audiovisuales	22
8.9	Funciones A Desarrollar Comunicación Educativa	23
8.10	Misión de Comunicaciones y RR.PP.	23

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 3 de 27
		Vigencia: enero 2029

8.11	Visión	23
8.12	Valores (acordes con los del CRS)	24
8.13	Marco jurídico	24
8.14	Horario de Atención	24
8.15	Sistema de Comunicación	24
8.16	Organigrama Institución	25
8.17	Organigrama de Comunicaciones y Relaciones Públicas	26
9	Distribución	27

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 4 de 27
		Vigencia: enero 2029

1 INTRODUCCIÓN


Conforme a la Reforma de Salud, el modelo de trabajo se estructura a nivel nacional, por medio de redes de atención, cuya intención es acercar la salud a las personas, focalizando sus necesidades y aproximando los dispositivos de salud a sus domicilios. El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, cuenta con una amplia Red Asistencial cuyo enfoque estratégico, es el funcionamiento integrado de sus establecimientos.

Bajo ese escenario el Centro de Referencia de Salud (CRS), Hospital Provincia Cordillera se suma a partir del año 2016 como establecimiento eje de un futuro desarrollo de la red en la denominada subred cordillera.

El CRS, Hospital Provincia Cordillera es un establecimiento de atención abierta, diurna, (sin hospitalización) de mediana complejidad, vale decir, cuenta con atenciones de especialistas médicos y odontólogos, especialidades quirúrgicas que no requieren hospitalización, como procedimientos que no están disponibles en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de origen. Proporcionará atenciones de tipo diagnóstico y terapéutico a pacientes referidos principalmente del nivel primario de atención.

El establecimiento, cuya orgánica y estructura, cuenta con áreas de atención clínica, diagnóstica, terapéutica y administrativa que promueve su accionar en el desarrollo de procesos innovadores para aportar una mejor salud hacia la población beneficiaria.

A continuación, se presenta el siguiente documento, para dar a conocer el funcionamiento de Comunicaciones y Relaciones Públicas dentro del ámbito transversal hacia la Dirección, equipo del CRS HPC, organizaciones territoriales e Inter sector.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 5 de 27
		Vigencia: enero 2029

2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este Manual es materializar y estandarizar los procesos del área de Comunicaciones y Relaciones Públicas al interior y fuera de la organización para asesorar, elaborar, coordinar, planificar y ejecutar acciones de comunicación dentro de los **ejes de Comunicación Corporativa** (Comunicación Organizacional y Participación Social) y **Comunicación Educativa** (Gestión de Medios, RRSS y Medios Audiovisuales y Comunicación Educativa) para establecer los lineamientos en el cumplimiento de las funciones propias del centro de salud.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Este Manual permitirá uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo, establecer prioridades y minimizar errores.
- Establecer la organización estructural y funcional de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- Establecer las organizaciones del recurso humano en relación a sus funciones, roles y perfiles.
- Establecer el flujo de la información desde el área de comunicaciones a otra de la organización.

4 ALCANCE

4.1 Ámbito de aplicación

- Personal de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- Staff Dirección.
- Todas las Unidades de la organización (apoyo transversal).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 6 de 27
		Vigencia: enero 2029

5 RESPONSABLES

Responsable	De qué es responsable
Dirección	Autorizar el documento de organización de COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS (CRP) MT-CRP-01.
Comunicaciones y RRPP	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y actualizar el documento MT-CRP-01. • Asesorar, coordinar, planificar y ejecutar acciones comunicacionales a la Dirección y de manera transversal a toda la institución. • Velar que la CRP se desempeñe de acuerdo a este manual. • Autoevaluar periódicamente la CRP para implementar mejoras continuas en sus procesos. • Encargado de la disponibilidad del manual en caso que otra unidad lo requiera. • Velar por el grato ambiente laboral dentro de la CRP. • Generar herramientas comunicacionales para difundir pro activamente mensajes, campañas y acciones preventivas con internos y externos.
Asesoría de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Generar visación y subir a la plataforma de Biblioteca Virtual.

6 DEFINICIONES O GLOSARIO


ACYRRPP

Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

COMUNICACIONES NIVEL CENTRAL

Organismo dependiente del Ministerio de Salud que aporta los lineamientos ministeriales y gubernamentales en todo lo que refiere a Campañas de Prevención y Promoción de Salud, segmentada por condición geográfica y estacionales.

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 7 de 27
		Vigencia: enero 2029

COMUNICACIONES NIVEL COMUNAL

Organismo dependiente de la Municipalidad que trabaja de manera coordinada los lineamientos del sector respecto al ámbito de interés, sean éstos: salud, prevención, promoción, recreativas, culturales y de contingencia.

COMUNICACIONES NIVEL LOCAL

Organismo dependiente del Servicio de Salud Sur Oriente (SSMSO) que colabora y coordina las comunicaciones en la RED, desde el ámbito organizacional como gestión de medios.

CRS

Centro de Referencia de Salud.

LEY 20.500

Asociaciones y Participación en la Gestión Pública, cuerpo legal que regula las organizaciones ciudadanas y entrega directrices sobre Participación Social.


LEY 20.584 Y LEY 20.730

Leyes que regulan los Deberes y Derechos de las Personas en Salud y el Lobby y las Gestiones de Intereses Particulares, ambas leyes se articulan con el trabajo que instituciones públicas de salud y comunidades realizan en cuanto a la Participación Social.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Enfatiza, entre otros temas, la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones públicas. En esta línea, la actual política de participación social en salud señala que ésta es, a la vez, un derecho humano y un Determinante Social en Salud. Lo anterior implica que las estrategias desplegadas por las instituciones de salud deben, en primer lugar, asegurar el cumplimiento de este derecho reconociendo sus obligaciones en este ámbito y, segundo término, estas estrategias deben ser construidas de modo tal que la participación, en su calidad de determinante, sea un elemento que impacte positivamente el bienestar de las comunidades y mejore su calidad de vida.

Dentro de la norma fija el marco legal para que los órganos del sistema de salud adecuen su aplicación en la perspectiva de facilitar el ejercicio de derecho de

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 8 de 27
		Vigencia: enero 2029

salud, esto a través de la definición de diferentes Mecanismos de Participación Social, tales como:

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Las instituciones deben asegurar el acceso a la información pública en función de lo señalado en la Constitución Política y en la ley 20.285 sobre acceso a la información Pública.

APOYO AL VOLUNTARIO EN SALUD

Las instituciones de salud apoyan a las organizaciones de voluntariado disponiendo espacios y mecanismos de articulación con el sistema.

AUDIENCIAS PÚBLICAS

Las autoridades deben disponer de espacios de atención directa a representantes de la población, asegurando el seguimiento de acuerdos y compromisos adoptados en esas instancias.

CABILDOS CIUDADANOS, TERRITORIALES Y SECTORIALES


Los directivos pueden realizar encuentros con comunidades locales para recoger opiniones en relación a sus necesidades y formas de actuar y conocer las respuestas del sector en relación a las demandas expresadas.

COMITÉS Y MESAS DE TRABAJO

Los órganos del sistema constituyen estas instancias con la sociedad civil y actores relevantes de los temas a tratar para apoyar el logro de los objetivos sanitarios y trabajar en torno al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas.

CONSEJOS CONSULTIVOS, DE USUARIOS O DE DESARROLLO LOCAL

Organizaciones donde la comunidad organizada participa a través de los distintos niveles de atención (Primario, Secundario y Terciario). Se espera que tengan incidencia en la formulación, implementación y evaluación de políticas vinculadas con el ámbito de su interés.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 9 de 27
		Vigencia: enero 2029

CONSEJOS DE LA SOCIEDAD CIVIL

Son órganos de carácter representativo y participativo en que actores sociales inciden en la gestión pública. Las instituciones deben asegurar autonomía, representatividad territorial y funcional, diversidad y efectividad de los Consejos.

CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS

Instancias donde los órganos del sistema rinden cuenta anual de su gestión a la ciudadanía. Se espera que los contenidos y el formato sean definidos en conjunto con la comunidad. Destacar que este proceso es de responsabilidad de los /as directores/as de establecimientos, quienes deben liderarlo.

DIÁLOGOS Y CONSULTAS CIUDADANAS

Los diálogos y consultas ciudadanas se realizan en relación a ofertas programáticas, temas emergentes, modificaciones legales, incorporación de nueva tecnología, entre otros. Se esperan relaciones de carácter vinculante, para asegurar la capacidad de incidencia en la forma de decisiones.

ESTRATEGIAS COMUNITARIAS


Los órganos del sistema buscan la incorporación activa de la comunidad en el desarrollo de estrategias que contribuyan al logro de los objetivos sanitarios y resultados en salud, favoreciendo la sistematización de experiencias positivas.

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

Cuando corresponda, se debe asegurar la participación de la ciudadanía en la definición del uso de los recursos públicos en salud, a través de mecanismos deliberativos, propositivos y resolutivos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Organismos que hacen una gran referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional y de comunicación. Usualmente se utiliza el termino para hacer referencia a los medios de comunicación masiva (MCM, medios de comunicación de masas o *mass media*); sin embargo, otros medios de comunicación, son locales (radios) o comunales (revista o diarios), no son masivos sino interpersonales.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 10 de 27
		Vigencia: enero 2029

MINSAL

Ministerio de Salud.

NIVEL DE ATENCIÓN

Los niveles de atención se refieren, al ámbito de acción y de resolución que tienen los distintos establecimientos de salud público y encontramos tres diferentes tipos de nivel: Primario, Secundario y Terciario.

NIVEL PRIMARIO

Atención de salud otorgada en la atención primaria, cuyo objetivo principal es de promoción y prevención de la salud, así como también del cuidado de la familia en el contexto de su entorno geográfico y social, atención médica a cargo de médicos generales, o con especialidad de salud familiar, CESFAM.

NIVEL SECUNDARIO

Establecimientos de atención abierta (ambulatoria), existen de mediana o alta complejidad con sub especialidades, pero ambas formas no contemplan hospitalización.

NIVEL TERCIARIO


Establecimiento de atención cerrada (hospitalización) de alta resolución, también se encuentran subdivididos en: Baja, Mediana y Alta Complejidad.

NORMA 31

Norma sectorial que reformula y define el marco de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud, que busca asegurar, de manera más amplia, el ejercicio de los Derechos Ciudadanos y el fortalecimiento de los mecanismos de Participación Social. En ese sentido, es la estrategia que fortalece la relación horizontal entre la ciudadanía y los equipos de salud, mejorando la gestión pública a partir de las capacidades que la ciudadanía posee y las que pueden llegar a desarrollar en el contexto de esa relación.

OIRS

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias que se encuentra en cada establecimiento público del país.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 11 de 27
		Vigencia: enero 2029

PLATAFORMAS DIGITALES PARTICIPATIVAS

Las instituciones deben procurar el contar con plataformas digitales que permitan ampliar la participación directa en procesos de consultas ciudadanas, acceso a información, vinculación con redes, entre otros.

En ese sentido, la institución cuenta desde sus inicios con plataformas de Web, Facebook y Twitter. En el último periodo se han incorporado Call Center, YouTube, Instagram, y éstas son:

Síguenos:



FACEBOOK

CrS Hospitalprovinciacordillera



TWITTER

@CRSIPC



YOUTUBE

CRS Hospital Provincia Cordillera



INSTAGRAM

crs.hpc



600 71 22 100



www.hpcordillera.cl

RED ASISTENCIAL

La Red Asistencial contempla los establecimientos pertenecientes a los tres niveles de atención dentro de un área geográfica delimitada, con una misión y visión conjunta, otorgada por el Servicio de Salud al cual le corresponde. Dentro de ellos:


RED ASISTENCIAL SUB RED CORDILLERA

División de territorio de la jurisdicción del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente integrada por tres comunas: Puente Alto, San José de Maipo, y Pirque, que involucra el lineamiento, seguimiento, control de los distintos programas de salud y de participación comunitaria.

RELACIONES FUNCIONALES

Relaciones interpersonales dentro de la organización, pueden ser.

- **Formales:** que se dan generalmente entre los directivos del CRS y jefaturas de unidades/departamentos con el resto de la organización en temas administrativos/organizacionales, ejemplo: calificaciones, notificaciones de notas de mérito o demérito; para las cuales se debe utilizar el conducto regular, mediante correo institucional, resoluciones, memorándum, etc.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 12 de 27
		Vigencia: enero 2029

- **Informales:** con pares y subordinados mediante el conducto informal, para quehaceres específicos o información en general.

SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA


- El sector salud debe mantener un sistema de atención ciudadana que integre los distintos puntos de contacto con la población (presenciales, virtuales, telefónicos, etc.), bajo el enfoque de ventanilla única. Este sistema vela por la adecuada recepción y derivación de las solicitudes ciudadanas.
- (Desde el 2017 las gestiones del usuario y participación con la comunidad se realizan a través de la Asesoría del mismo nombre, hoy como Unidad de Gestión del Usuario y Participación. No obstante, ambas instancias con dependencia de la dirección son un aliado estratégico para el trabajo participativo.

SSMSO

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

7 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Guía Técnica para elaboración de Manual de Organización, autor Secretaria de Relaciones Exteriores.
- Manual de Organización de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río.
- Plan Estratégicos de Participación Social en Salud, SSMSO, período 2015 – 2018.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 13 de 27
		Vigencia: enero 2029

8 DESARROLLO

8.1 NOMBRE

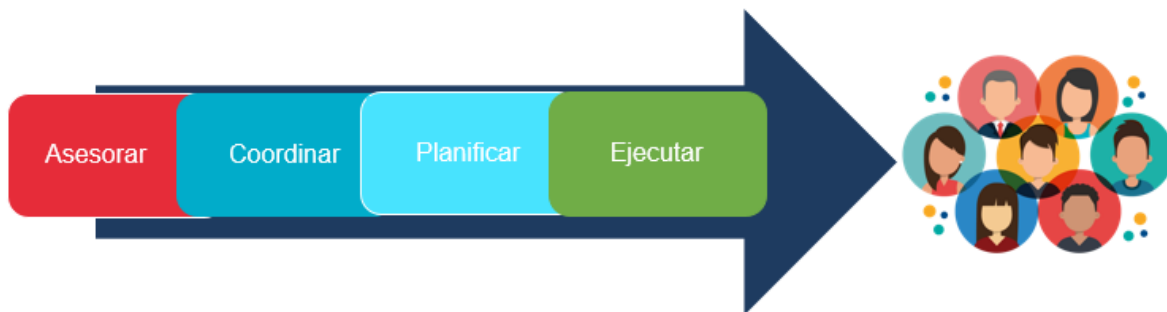
Comunicaciones y Relaciones Públicas del CRS Hospital Provincia Cordillera.

8.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIONES Y RR.PP.

Asesorar y proporcionar una estrategia comunicacional proactiva el ámbito de las comunicaciones internas y externas de la institución a través de la creación de contenidos para el posicionamiento y quehacer clínico-administrativo, en los distintos canales de difusión (oportunos y oficiales).

8.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE COMUNICACIONES Y RR.PP.

Comunicaciones y RR.PP., contribuye al logro de los objetivos de la institución a través de la asesoría, coordinación, planificación y ejecución de acciones comunicacionales,



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 14 de 27
		Vigencia: enero 2029

Dentro ellas, se estipula la implementación de un Soporte Estratégico para generar la Estrategia de Comunicaciones (Gestión de las Comunicaciones).



Lo anterior, se materializa con las siguientes acciones para cumplir el desarrollo de la actividad:

Desglose Macro de Comunicaciones y RR.PP., a cargo de un asesor:

- Desarrollar una actividad comunicacional proactiva para la difusión de los objetivos estratégicos del CRS, Hospital Provincia Cordillera hacia los usuarios y funcionarios.
- Asesorar y apoyar en las distintas actividades de la institución en conformidad con el cumplimiento de metas, como también en cada una de las áreas de atención.
- Disponer de canales de comunicación internos para informar a los funcionarios respecto a los acontecimientos de la institución (correos masivos, intranet, página web, boletín institucional)
- Disponer de herramientas digitales y de RRSS propias de la institución, como mecanismo de difusión ante la comunidad usuaria y grupos de

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 15 de 27
		Vigencia: enero 2029

interés (boletín institucional, canal TV, señalética de orientación, folletos de información, Facebook, Twitter, Instagram, entre otros).

- Generar Hitos de difusión interna para dar a conocer los avances de la institución en los ámbitos de innovación y tecnología.
- Planificar y ejecutar encuentros con los funcionarios de la institución para velar por el bienestar del funcionario.
- Colaborar comunicacionalmente en la implementación de estrategias durante Campaña de Salud de las distintas áreas de atención (ej. Plan de vacunación Nacional).
- Participar en instancias de la Dirección (Reuniones de Coordinación) y Asesorar Comunicacionalmente a directivos y jefaturas en estrategias de comunicación.
- Apoyar las acciones de Participación Social dentro del marco regulatorio. Siendo una de ella la participación activa del Consejo Consultivo y Voluntariados, la cual liderará la Unidad de Gestión del Paciente y Participación.
- Desarrollar y coordinar actividades con las áreas de Comunicaciones de la RED dentro del ámbito Local (SSMSO, Establecimientos de la RED, Corporación Municipal, Delegación Provincial) y Nacional (Minsal y Presidencia).
- Desarrollar acciones de prevención y promoción de la salud tanto, hacia los funcionarios como los usuarios.

8.4 ETAPA DE OPERACIONALIDAD DEL SOPORTE ESTRATÉGICO

Para el Desarrollo de la Actividad, la referencia comunicacional es de acuerdo a la ejecución del Desarrollo del Soporte Estratégico. Los pasos son:

8.4.1 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES: DIRECTRICES INSTITUCIONALES

Desarrollo Soporte Estratégico



8.4.2 MODELO


Desarrollo Soporte Estratégico



Modelo	*Mensajes Claves.	*Audiencias Claves	*Evaluación de indicadores claves del desempeño de las Comunicaciones.
	*Generación de contenidos Generales.	*Medios y contenidos *Frecuencia de los Mensajes	*Mejora continúa

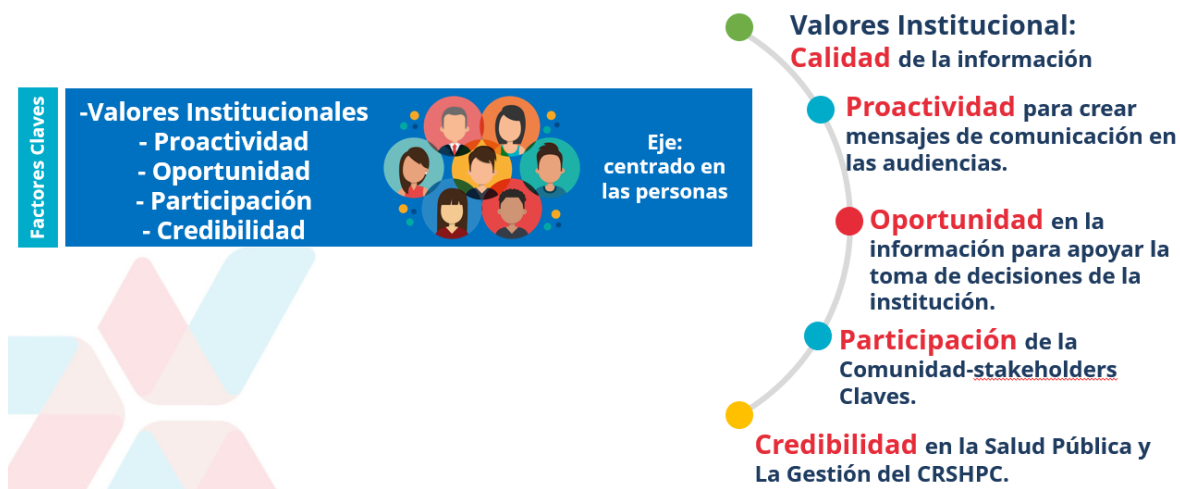
- Con la **Comunidad** para Informar y Educar sobre temas de salud.
- **Posicionar** temas relacionados a los lineamientos y/o Directrices Institucionales respecto a la Gestión y Planificación Estratégica en distintas plataformas comunacionales hacia la comunidad y Opinión Pública.
- **Informar, difundir y educar** a los funcionarios del CRSHPC en temas relacionados a salud en cuanto a la prevención, bienestar y calidad de vida.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 17 de 27
		Vigencia: enero 2029

8.4.3 FACTORES CLAVES


Desarrollo Soporte Estratégico



8.5 Propuesta de la Estrategia Comunicacional

El profesional que asume el rol de las Comunicaciones y Relaciones Públicas institucionales, realiza desde su inicio (Puesta en Marcha) y actualidad (Planificación Estratégica) una propuesta de Estrategia Comunicacional en base a las etapas de los procesos que se visualizan en la institución.

Considerando la experiencia del profesional, se materializa una definición de áreas de las comunicaciones con la finalidad de generar, con mayor impacto en cada una de las acciones comunicacionales, en tiempos, espacios y públicos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 18 de 27
		Vigencia: enero 2029

La materialización de las áreas y definición de ejes son:

Estrategia Comunicacional



Definición de Áreas
de las Comunicaciones



8.5.1 DESGLOSE DE LA DEFINICIÓN DE LAS ÁREAS, EJES Y COMPOSICIÓN DEL RECURSO HUMANO

Áreas	Comunicación Corporativa	Comunicación Educativa
Objetivo del Área	Generar proactivamente los canales de comunicación internos dentro de la organización para informar adecuadamente los lineamientos y actividades de la institución como también el posicionamiento de las herramientas existentes para dar a conocer en forma oportuna los mensajes claves institucionales en el ámbito externo.	Implementar un plan de promoción e intervención con la comunidad y realizar el seguimiento respectivo de ello, a través de la promoción en salud (Stand Informativos), educación de la RED (folletos) y difusión de las actividades propias de los organismos colaboradores (Diarios murales, Diálogos Ciudadanos, Ferias de Salud en Terrero en las comunas, etc.)

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
COMUNICACIONES Y RELACIONES
PÚBLICAS**

Código: MT-CRP-01

Versión: 01

Fecha: enero 2024


Página: 19 de 27

Vigencia: enero 2029

Ejes	Comunicación Organizacional	Participación Social	Gestión de Medios, Redes Sociales y Medios Audiovisuales	Comunicación Educativa
RRHH	**Relacionador Público		Comunicador Audiovisual (p)	Técnico Social (p).
Calidad Jurídica	Contrata		Contrata	Contrata
Jornada	44 horas		44 horas	44 horas
Objetivo de cada Eje	Crear oportunidades de comunicación interna y externa a partir de las relaciones en las cuales participa, dando paso a la comunicación efectiva con los grupos de interés.	Generar estrategias e instancias de participación en la organización dentro del marco legal a través de diferentes mecanismos de participación Social.	Realizar estrategias de prensa/medios para destacar el funcionamiento de la institución de manera efectiva y positiva ante la opinión pública. Realizar Seguimiento de las Redes Sociales de la institución y generar medios audiovisuales para la correcta información del usuario.	Realizar difusión de las Campañas sanitarias y generar instancias de promoción de la Salud.
Estrategia	Administrar las comunicaciones/ Alianza Estratégica		Imagen y Posicionamiento	Promoción de la Salud interna y externa.

****** A la fecha de actualización del Manual de Comunicaciones y RR.PP., todos los ejes son realizados por un profesional de las comunicaciones, Relacionador Público con experiencia en Comunicación Corporativa, Comunicación Educativa, Gestión de Medios y Gestión de Procesos y Control.

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 20 de 27
		Vigencia: enero 2029


La materialización y/o crecimiento de la organización, de CRS a Hospital Provincia Cordillera, será necesario paralelamente para Comunicaciones y RR.PP., todo lo anterior con la finalidad de asegurar el éxito de la Estrategia Comunicacional, tal como se propone en la definición de las áreas, ejes y composición del recurso humano.

8.5.2 DEFINICIÓN DE ACCIONES A REALIZAR POR CADA UNO DE LOS EJES DE LA ESTRATEGIA COMUNICACIONAL




8.6 FUNCIONES A DESARROLLAR COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

1. Diseñar, planificar e implementar Plan de Actividades de Comunicaciones y RR.PP., de la institución en relación de las dos áreas de la Estrategia, Comunicación Corporativa y Comunicación Edu-comunicativa.
2. Diseñar Plan de Gestión de Medios como parte de los objetivos estratégicos de la Planificación Estratégica Vigente.
3. Coordinar y articular acciones de Comunicaciones y RR.PP., para el equipo directivo.
4. Coordinar y articular acciones de Comunicaciones y RR.PP., con otros departamentos, unidades, secciones, comités del CRSHPC.
5. Promover Campañas Sanitarias dentro del contexto nacional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 21 de 27
		Vigencia: enero 2029

6. Planificar y ejecutar actividades corporativas que vayan en acompañamiento al Bienestar del funcionario, como por ejemplo Aniversario Institucional.
7. Articular la ejecución de la Cuenta Pública institucional como parte de la dinámica de participación ciudadana (año calendario).
8. Colaborar en la celebración de las efemérides de profesionales del sector con distintas estrategias de difusión.
9. Ejecutar la conmemoración de las efemérides del sector salud (año calendario).
10. Pautear y editar los informativos dirigido a los funcionarios y usuarios del establecimiento, con los proyectos y avances de la institución.
11. Participar en los Comités que sean de soporte y apoyo a la gestión de la institución, entre ellos "Comité de Investigación", "Consejo de Usuarios", "Comité de Sistema de Información", "Comité de Buenas Prácticas Laborales", entre otros.
12. Fortalecer la imagen corporativa institucional.
13. Apoyar, mediante los medios de comunicación internas, las actividades propias de la institución en cuanto a las actividades generadas por el Dpto. de Calidad de Vida en relación al bienestar y cuidados del funcionario(a).
14. Participar en reuniones de Dirección y apoyar en la gestión propia de sus directivos, clínico-administrativas.
15. Participar de mesas de trabajo al interior del CRS, para apoyar en la ejecución de estrategias de mejora continua.
16. Participar y generar instancias de acompañamiento del Proyecto Hospital Provincia Cordillera, tanto en Diseño y Construcción como en Modelo de Atención.
17. Pautear y editar los informativos dirigidos a los funcionarios y usuarios del establecimiento, con los avances del Hospital Provincia Cordillera.
18. Ser el referente de Comunicaciones y RR.PP., para el trabajo en conjunto con la división de Gestión del Cambio liderada por el Dpto. de Gestión del Proyectos del SSMSO.
19. Dirigir, coordinar, organizar, controlar y calificar el desempeño de los integrantes del equipo de comunicaciones, de modo de buscar la mayor eficiencia en el cumplimiento de sus labores y actividades diarias (cuando tenga su dotación completa).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 22 de 27
		Vigencia: enero 2029

8.7 FUNCIONES A DESARROLLAR PARTICIPACIÓN SOCIAL


1. Diseñar propuestas de Gestión de Medios en relación al Plan Anual de Participación y Gestión del Usuario vigente los cuales contempla mecanismo de participación y acciones de participación como son diálogos ciudadanos, conversatorios, consultas ciudadanas, mesas de trabajo, talleres y charlas dirigidos a la comunidad del territorio y vinculación con otros CDU, entre otros.
2. Ejecutar acciones de cometido gráfico para informar, educar y potenciar las actividades propias de la institución en materia de participación y satisfacción usuaria.
3. Promover acciones de gestión de medios (intervención y cobertura Comunicacional) de CRS en Terreno, Ferias de Salud y Pueblos Originarios.



8.8 FUNCIONES A DESARROLLAR GESTIÓN DE MEDIOS/RRSS/MEDIOS AUDIOVISUALES

1. Pautear Gestión de Medios para potenciar actividad clínica-administrativa y satisfacción usuaria.
2. Coordinar Estrategias de comunicación y de difusión en los medios de comunicación (publicaciones).
3. Elaborar proyectos audiovisuales viables (Corporativos, Educativos, Informativos, Promoción y de Estrategias de difusión "marketing corporativo").

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 23 de 27
		Vigencia: enero 2029

4. Generar hitos comunicacionales para publicar en las distintas RRSS las actividades clínico-administrativas de la institución.
5. Hacer el levantamiento de la actualización mensual de la página web.
6. Promover la participación de especialistas para la realización de estrategias educativas y de promoción hacia la comunidad en conjunto con Unidad de Gestión del Usuario y Participación Social de la institución.
7. Gestionar y ejecutar charlas en RRSS, a partir del año en curso, en temáticas de salud junto al equipo clínico de la institución.

8.9 FUNCIONES A DESARROLLAR COMUNICACIÓN EDUCATIVA

1. Recoger, registrar y procesar información de las distintas áreas de atención y grupos de interés del CRS para la elaboración de material educativo.
2. Implementar la programación de actividades de difusión y participación comunitaria en diversos contextos de intervención junto a la RED.
3. Promover las acciones de las actividades año calendario de la Escuela Hospitalaria.

8.10 MISIÓN DE COMUNICACIONES Y RR.PP.

Asesorar y proporcionar una estrategia comunicacional proactiva para la difusión de los planes de salud, campañas sanitarias, objetivos, metas de la gestión institucional (Planificación Estratégica) y una activa participación social con la comunidad y grupos de interés, utilizando canales oportunos y medios constantes para contribuir al quehacer de la institución cuya labor está centrada en el usuario y el funcionario.

8.11 VISIÓN

Seremos el agente que aporte una comunicación efectiva y adecuada a los requerimientos de la institución.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 24 de 27
		Vigencia: enero 2029

8.12 VALORES (ACORDES CON LOS DEL CRS)

- Compromiso
- Creatividad
- Responsabilidad
- Integración
- Respeto
- Innovación

8.13 MARCO JURÍDICO

Ley N° 18.834, sobre estatuto administrativo (Publicado en el Diario Oficial de 16 de marzo de 2005 y actualizado al 19 de junio de 2009) D.F.L. Núm. 29.- Santiago, 16 de junio de 2004.

Ley N°18.834, artículo 26-31 ítem capacitación.


Ley N° 18.834, artículo 32-52 ítem calificaciones.

8.14 HORARIO DE ATENCIÓN

La asesoría tendrá un horario de 8:30 a 17:30 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 16:30 horas el día viernes. No obstante, el equipo de Comunicaciones al ser un referente comunicacional de la organización, debe estar disponible ante cualquier requerimiento de contingencia y/o emergencia que la institución estime.

8.15 SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Se establece que las distintas unidades y/o jefaturas podrán formular sus requerimientos de apoyo a las estrategias clínico-administrativas mediante el conducto regular establecido por Comunicaciones y RR.PP., por escrito (correo)

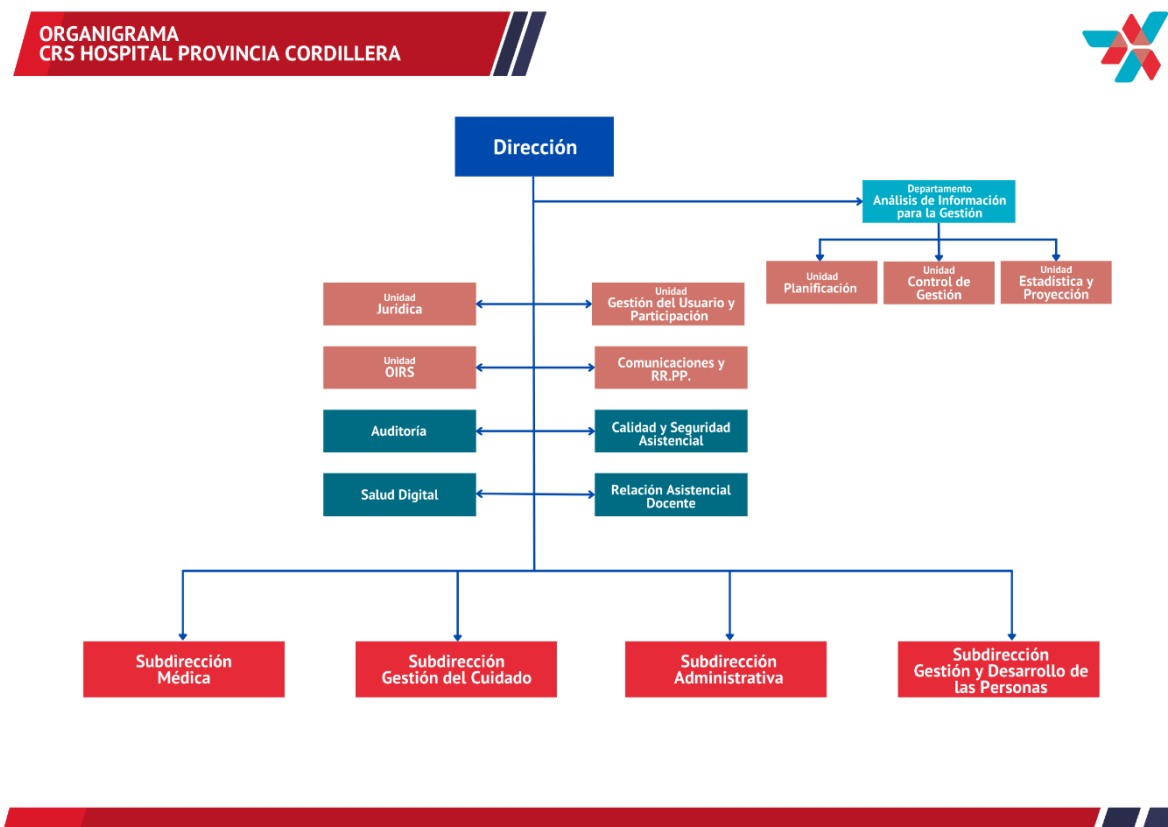
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 25 de 27
		Vigencia: enero 2029

para la toma de conocimiento, planificación y ejecución de sus cometidos, todo lo anterior dentro del marco ejecutable.


El equipo directivo podrá solicitar la intervención, asesoría y apoyo en la ejecución de campañas internas o externas, a Comunicaciones y RR.PP., siempre que lo crea necesario. Por otra parte, tendrá que brindar el acompañamiento a las convocatorias o requerimientos de gestión en RED ante los distintos niveles de atención.

8.16 ORGANIGRAMA INSTITUCIÓN

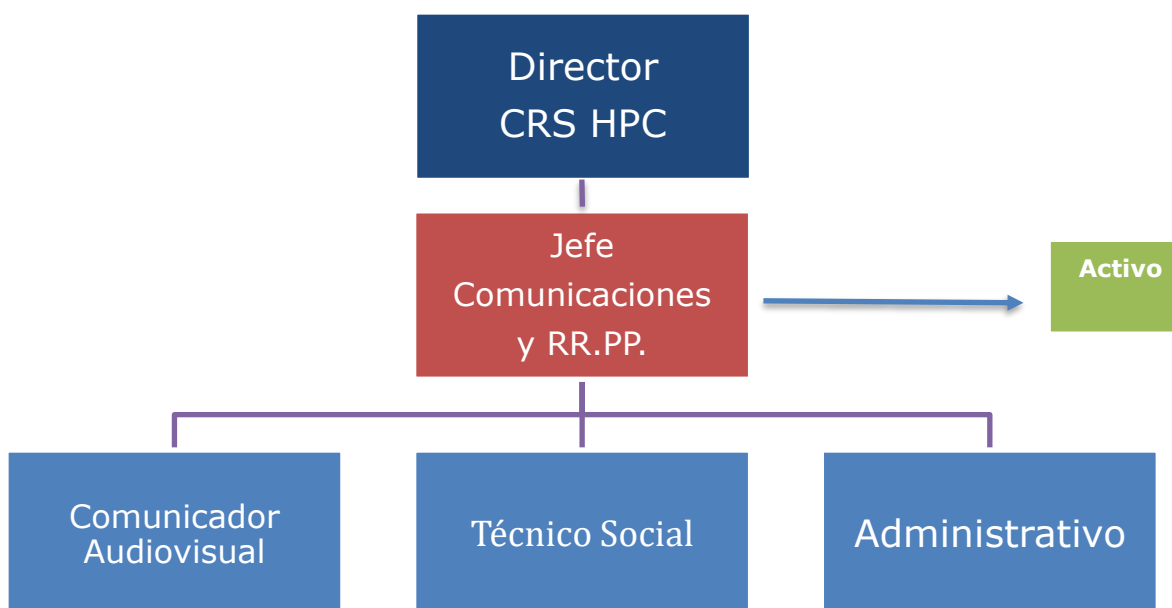
El siguiente organigrama presenta la estructura orgánica de la institución, actualizada al año en curso.



Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 26 de 27
		Vigencia: enero 2029

8.17 ORGANIGRAMA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS



En materia jerárquica y administrativa, la Comunicaciones y RR.PP., depende de la Dirección del CRS, Hospital Provincia Cordillera, en la calidad de Staff, Asesor.

(1) En caso de ausentarse de Comunicaciones y Relaciones Públicas, (actualidad), quien subroga es el jefe de la Unidad de Gestión del Usuario y Participación. Junto con el director se realizarán las solicitudes de acuerdo a lo siguiente:

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: MT-CRP-01
		Versión: 01
		Fecha: enero 2024
		Página: 27 de 27
		Vigencia: enero 2029

Solicitud Interna: El jefe de Gestión del Usuario y Participación con VB del director, orientará y apoyará el requerimiento clínico-administrativo de la institución. En caso de no poder realizar dicho cometido, la Asesora de Comunicaciones y RR.PP., ejecutará como pendiente.

Solicitud Externa: Específicamente requerimientos de Prensa, el director se apoyará con el jefe de Comunicaciones de la Dirección del Servicio de Salud Sur Oriente, para recibir orientaciones de cómo responder ante un requerimiento de medio de comunicación.

9 DISTRIBUCIÓN

El presente documento estará disponible en su versión PDF en la carpeta compartida Biblioteca Virtual del CRS HPC.