
	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 1 de 28

MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

2020

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia



	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 2 de 28

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVOS	4
2.1	Objetivo General.....	4
2.2	Objetivos Específicos	4
3	ALCANCE.....	4
4	ELEMENTOS DE UN DESASTRE	5
5	LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES.....	5
5.1	Estrategia de comunicación en la gestión de riesgos de desastres	5
5.1.1	Etapa I: Preparación	6
5.1.1.1	Responsabilidades de los Miembros del Comité de Manejo de Crisis	7
5.2	Etapa II: Implementación y Respuesta	8
5.3	Etapa III: Control - Neutralización	10
5.4	Etapa IV: Recuperación.....	12
5.5	Etapa V: Evaluación - Cierre de la Crisis - Aprendizaje.....	12
6	Criterios para la comunicación	16
7	Canales para la comunicación.....	17
7.1	Sistemas de información y comunicación.....	19
7.2	Datos de Contacto Interno.....	20
7.3	Cadena de llamadas.....	22
7.4	Datos de Contacto Externo.....	25
8	EVALUACIÓN	26
9	ANEXOS.....	27
10	CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES	27
11	CONTROL DE CAMBIOS.....	27

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 3 de 28

1 INTRODUCCIÓN

En consideración de la importancia y responsabilidad de la comunicación y los medios y canales institucionales para comunicar, en la gestión de riesgos, se pretende aportar información que pueda ser útil para cualquier colaborador que se vea inmerso en una situación de emergencia o desastre que lo comprometa con la difusión, entrega o recopilación de la información, que a su vez tenga como fin aportar elementos que contribuyan a mitigar dicha circunstancia.

Como se plantea en el Plan Hospitalario para la Gestión de Riesgo y Desastres de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, los hospitales se han visto permanentemente afectados durante diferentes emergencias y desastres, por lo que se disminuye eventualmente la capacidad de seguir prestando los servicios. Los desastres se definen como problemas no resueltos del desarrollo, se van gestando de manera gradual, como consecuencia de la interacción entre la dinámica de la naturaleza y las diferentes dinámicas de quienes se relacionan con ella, por tanto, los desastres se manifiestan por una interrupción severa y prologada de las condiciones de “normalidad” y por un número significativo de vidas humanas, daño en infraestructura física, bienes muebles e inmuebles o pérdida de oportunidades.

En el presente Manual se presenta información con la cual se aportan herramientas comunicativas para la gestión de riesgos de desastres, como complemento del documento GTH-SO-M-002J Plan Hospitalario para la Gestión del Riesgo de Desastres de esta Institución, de tal manera que contribuya a la acción proactiva frente al manejo de la comunicación en la gestión del riesgo frente a cualquier evento que amenace la seguridad e integridad de los grupos de interés, los bienes, el ambiente o las personas involucradas en alguna situación.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 4 de 28

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Establecer lineamientos y acciones en comunicación que permitan hacer un manejo oportuno y verás de la comunicación frente a posibles escenarios de crisis, situaciones de riesgo de desastre y crisis reputacional de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, como parte de la regulación y control de la situación.

2.2 Objetivos Específicos

- Facilitar la entrega de información oportuna con los diversos grupos de interés (representantes de los medios de comunicación, autoridades, instituciones, organizaciones sociales, ciudadanía), en caso de una eventual crisis o situación de riesgo de desastre que impida el cumplimiento regular de las actividades de la organización.
- Generar información adecuada que contribuya a reducir los posibles daños, evite la confusión y situaciones de pánico; y, facilite la coordinación para la atención adecuada de la emergencia y/o desastre.
- Mantener la credibilidad y confianza de la entidad con sus grupos de interés facilitando herramientas y protocolos en la gestión comunicativa de la crisis.
- Difundir la información disponible de manera oportuna, estructurada y adecuada.

3 ALCANCE

El presente documento está dirigido a todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Hospital, en situaciones de crisis o desastres y que potencialmente se encuentren en riesgo.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 5 de 28

4 ELEMENTOS DE UN DESASTRE

ELEMENTOS	CONCEPTO
Amenaza	Probabilidad que se produzca un evento que represente peligro para los grupos de interés, dentro de un contexto geográfico común.
Vulnerabilidad	Grado de incapacidad de responder o reaccionar, pero a la vez de resistir, sin traumatismos que impliquen pérdidas o efectos a la Institución.
Resiliencia	Capacidad que tiene la Institución de reconstruir o restaurar pérdidas, funciones o servicios después de haber sido afectada como consecuencia de la materialización de un desastre.

5 LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES



La comunicación en la gestión de riesgos de desastres es considerada una estrategia adaptativa del cliente interno, ante la posibilidad inminente de riesgos y tiene como fin comunicar oportunamente información sobre la existencia, naturaleza, severidad o aceptación de algún tipo de riesgo.

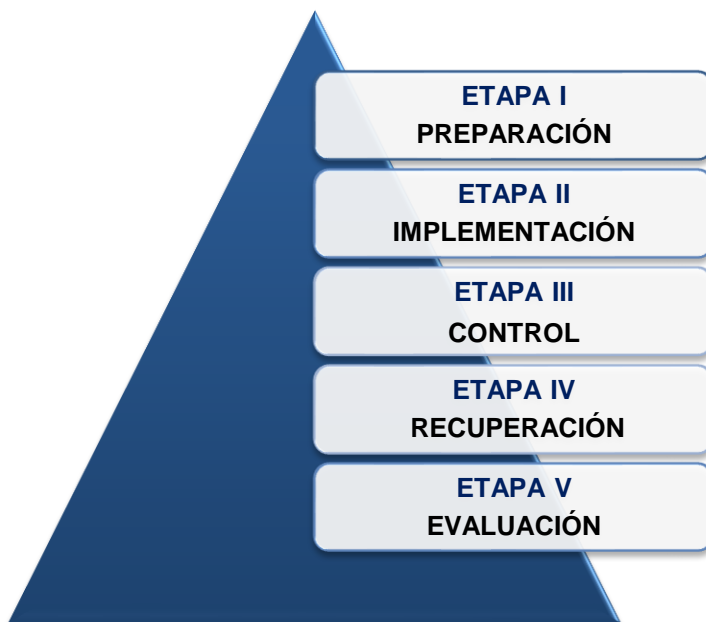
Es importante resaltar la importancia del cliente interno en la identificación de una situación de riesgo derivada desde diferentes dinámicas y la generación de una comunicación basada en la confianza, oportunidad y credibilidad, que permita a los grupos de interés ser reflexivos y generar acciones de respuesta adecuadas ante la situación.

5.1 Estrategia de comunicación en la gestión de riesgos de desastres

A continuación, se presentan las cinco etapas de la estrategia de comunicación en la gestión de riesgos de desastres:

¡Corazón para Servir!

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 6 de 28



Para contribuir al desarrollo y posicionamiento de las competencias comunicativas en la gestión del riesgo de desastres, es importante contar con una estrategia de comunicación que implique la implementación de procesos que involucre de manera integral al cliente interno, grupos de valor y los diferentes canales a través de los cuales fluya la información.

5.1.1 Etapa I: Preparación

En esta etapa se definen las bases para establecer enlaces de comunicación entre los grupos de interés y se proponen canales de comunicación que faciliten la información a nivel interno y externo de la Institución.

Involucra la coordinación con la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de las posibles amenazas del desastre, con el fin de generar información fiable que pueda prevenir o mitigar las consecuencias de este así también revisar las medidas de respuesta durante la emergencia identificada, con el fin de actuar de manera inmediata ante los grupos de interés.

De igual manera en esta etapa se adelantan las siguientes acciones:

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia



	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 7 de 28

- Revisar y aprobar por parte del Comité Hospitalario de Gestión de Riesgo de Desastres cualquier comunicación a emitirse con relación a los riesgos de desastres.
- Definir disponibilidad del equipo de comunicaciones frente a la emergencia que se pueda presentar.
- Definir los recursos de telecomunicaciones necesarios para el proceso de comunicación.

5.1.1.1 Responsabilidades de los Miembros del Comité de Manejo de Crisis



¡Corazón para Servir!

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
	PÁGINA: 8 de 28	

El objetivo principal del Comité de crisis es manejar la crisis estableciendo pautas, cronogramas y contenidos técnicos y comunicacionales, así como los voceros a fin de minimizar sus efectos, por lo que esta gestión debe enfocarse principalmente hacia dos objetivos:

- a) Definir responsabilidades, contenidos y los canales para que la información llegue a los medios de comunicación.
- b) Evitar percepciones incorrectas que afecten la imagen institucional, los servicios y recursos de la institución o del Sector afectado. Con ello se optimizará la percepción de seguridad en el servicio del Usuario o Grupos de Interés.

El Comité tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- a) Designar como Vocero del Comité de crisis al jefe de comunicaciones
- b) Mantener coordinación permanente de los involucrados hasta que la crisis se resuelva.
- c) Realizar un censo de personas afectadas por la crisis antes, durante y después del evento.
- d) Recabar información científica y asegurarse que el componente comunicacional se encargue de transmitir oportuna y adecuadamente a los medios de comunicación y a la opinión pública.

5.2 Etapa II: Implementación y Respuesta

En esta etapa se contempla implementar las siguientes acciones:

- Establecer el manejo que se dará a la información que se comunicará de manera interna y externa, evitando el caos, pánico o reacciones que puedan empeorar la situación identificada.
- Emitir comunicación de manera eficaz, sencilla, oportuna, creíble, verificable y aprobada con el fin de mantener informados a los grupos de interés.
- Se debe estar preparado para responder a todas las preguntas que generen los diferentes grupos de interés, por medio de los diferentes canales de comunicación de la institución.
- La institución genera una actitud de detección, difusión y alerta por parte de los funcionarios frente a cualquier anomalía que amenace las actividades laborales dentro y fuera de la

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
	PÁGINA: 9 de 28	

institución. Como no se trata de causar pánico o emergencia masiva, la reacción debe originarse en el marco de unos parámetros específicos:

1. Consolidar un Informe General, que encauce las actividades y procedimientos de la Institución y recoja un listado de las eventualidades surgidas durante ese lapso; para monitorear constantemente la dinámica organizacional y prever cualquier situación ajena al desarrollo habitual.
 2. Dirigirse al Jefe del Área, para que este a su vez lo haga con algún miembro activo de la Oficina de Comunicaciones, con la intención de informar minuciosamente del imprevisto que se desarrolla (directamente, medio escrito o a través del correo electrónico).
 3. No comentar la posible crisis con otros funcionarios de la empresa, ajenos al accionar del suceso, para evitar fomentar el chisme, la tergiversación, la desinformación o incluso el mismo pánico entre la institución.
 4. Los funcionarios deben ponerse a disposición de las indicaciones que establezca en primera instancia el Comité de Manejo de Crisis, mientras se estudia el inusitado suceso.
- Quien haya detectado la crisis o su misma área, pueden realizar un seguimiento del hecho para mantener informado al Comité de Manejo de Crisis.
 - Luego de evaluar el suceso y determinar de qué se trata el evento, el Comité de Manejo de Crisis y el CHE liderará en adelante el proceso de resolución del problema a partir de la Respuesta. Una acción donde los integrantes del mencionado organismo planearán la estrategia comunicativa para responder inicialmente a la etapa crítica; Los parámetros establecidos para realizar una etapa favorable de respuesta son:
 - ✓ Convocar al Comité de Manejo de Crisis, para que desde esta instancia disponga de los medios de comunicación y los utilice adecuadamente de acuerdo al manual de comunicación en crisis que hace parte del Plan hospitalario para la gestión del riesgo de desastres (Comunicación Interna, Comunicación Electrónica, Medios, Atención a afectados, proveedores y funcionarios, Elaboración de mensajes, Documento de preguntas y repuestas, Documentos informativos y Simulacro de Rueda de prensa).
 - ✓ Establecer guías de prudencia, prevención y respuesta adecuada entre los funcionarios; para limitar el accionar de la crisis en otros planos laborales de la Institución no afectados

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 10 de 28

o agravar los ya alterados. Únicamente quienes toman decisiones alrededor del problema será el Comité de Manejo de Crisis.

- ✓ Se elaborará un Plan de Respuesta que incluya: el discurso para informar sobre la crisis y sus avances; el equipo de trabajo que efectuará el seguimiento a la crisis; los medios internos y externos para regular el tránsito de la crisis por la E.S.E; mecanismos de sondeo que midan los impactos de la crisis con el paso de las horas.
- ✓ Definir el procedimiento comunicativo a seguir para enfrentar directamente la crisis y aminorar sus efectos en los servicios de la E.S.E.

5.3 Etapa III: Control - Neutralización

Es la etapa crítica para enfrentar directamente con las estrategias comunicativas y personal planificado el problema que aqueje la estructura de la Institución. En este punto directivas y Comité de Manejo de Crisis deben actuar en un solo frente para aminorar el accionar, el impacto y los efectos secundarios de la emergencia Institucional. Luego de asumir la responsabilidad de una crisis y plantear una metodología de solución; la comunicación desempeñará un rol protagónico como guía efectiva de la institución, bajo la siguiente acción:

El objetivo siempre será reducir hasta desaparecer la crisis con sus grados de influencia, evitando su reaparición en el futuro; y el mecanismo de reducción se establece con lineamientos comunicativos que logren dicho tratamiento del problema en un tiempo determinado.

Tanto para las crisis evitables como las inevitables (descritas antes), los medios de comunicación y el plan establecido para ellos, deben enfocarse en informar prudentemente sobre la crisis y presentar pautas para tratarla en su aparición con mensajes claros a los funcionarios, para que ellos integren la solución, y no acrecienten el problema con rumores o datos inequívocos.

Los medios internos y externos de la Institución deben informar oportunamente y de manera mesurada a los públicos directamente afectados y a los medios de comunicación externos, cuando lo amerite la crisis.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 11 de 28

Los mensajes construidos para que circulen a través de los medios escritos, radiales, impresos y digitales con los que cuenta la Organización requieren claridad y ser concretos para no confundir a los públicos, además, deben pasar por los filtros respectivos para su emisión.

Los talleres informativos, pedagógicos y formativos son cruciales como estrategias comunicativas que se deben aplicar en las áreas o en la organización para preparar constantemente al recurso humano a que posibilite la reducción del problema durante esta fase.

Taller inductivo por funcionario: Es la capacitación oficial dirigida a aquellos funcionarios que ingresan o se reintegran a la organización, para conocer en detalle el funcionamiento establecido por la Institución, con las modificaciones y actualizaciones que existan alrededor de este tema.

- CRITERIOS PARA CONTROLAR LOS RUMORES
- 1

Identifique los rumores
 - 2



Neutralice los rumores con declaraciones oficiales
 - 3

Difunda comunicados claros y precisos sobre la situación
 - 4

Respalde las declaraciones con testimonios con personal especialista de la situación
 - 5

Realice seguimiento riguroso del curso que sigue el rumor

¡Corazón para Servir!

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 12 de 28

5.4 Etapa IV: Recuperación

A medida que el evento evoluciona hacia la etapa de control, la atención del público comienza a desviarse hacia otros temas de la actualidad, en esta etapa es cuando el equipo de comunicaciones del Hospital Universitario debe emitir mensajes claves a la población, en especial a la más afectada o vulnerable, para reforzar los mensajes de prevención, control, condolencias a las familias de los afectados directamente, agradecimiento a quienes hicieron parte de la prevención o solución del evento, con el fin de recuperar la identidad e imagen corporativa de la Institución.

Se deben emitir mensajes por medio de infografías para informar y persuadir a la población sobre adopción de medidas de bioseguridad con relación al evento. Emitir mensajes de agradecimiento a las redes de apoyo internas y externas y emitir mensajes clave que indique que la Institución es un lugar seguro y presto al servicio.

Aquí los medios de comunicación de la E.S.E y sus contenidos se enfocan en la consecución de la estabilidad de la imagen corporativa entre sus distintos públicos; generando tranquilidad y confianza después de un momento crítico que resultó ser pasajero.

El Vocero Oficial de la oficina de comunicaciones y los Portavoces específicos determinados por el Comité de Manejo de Crisis, liderarán los comunicados de conservación del orden luego de un momento de inestabilidad. La finalidad del Vocero es recuperar con la emisión de mensajes, la confianza y lealtad entre los públicos a los cuales está dirigido el funcionamiento de la institución.

Después de responder a la reacción de los públicos afectados, vendrá la etapa de ruedas de prensa para resolver los interrogantes y versiones que los medios hayan emitido sobre la crisis experimentada en la compañía.

5.5 Etapa V: Evaluación - Cierre de la Crisis - Aprendizaje

Se establece una premisa para la Institución que en este caso sería: “aprender de la crisis”, accediendo así a una fase que le permitirá, luego de superado el problema, finiquitarlo por completo no sólo en archivadores de actividades laborales de la Organización, sino en la formación de sus funcionarios y públicos específicos alrededor de lo ocurrido, ya que la finalidad es: analizar, concluir

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

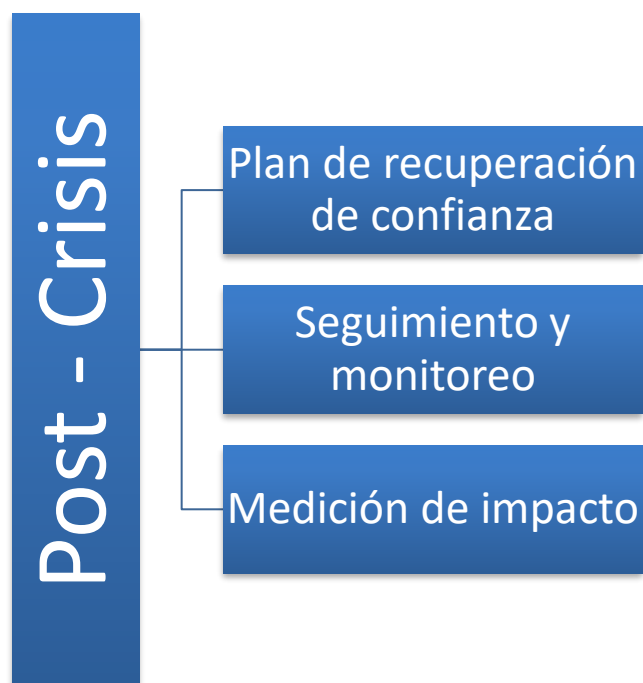
Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 13 de 28

y proponer estrategias de prevención frente a situaciones adversas que desestabilicen la actividad laboral de la institución. Las acciones para esta última fase la integran:

- Convocar al Comité de Manejo de Crisis para revisar en detalle el proceso completo del problema experimentado: análisis de causas, falencias, vacíos, formas de respuestas, efectividad de las estrategias comunicativas, reacción de los afectados y medios de comunicación; para evaluar en un primer momento la capacidad de la institución para administrar situaciones críticas y proponer alternativas que refuercen las variables mencionadas.
- Reformar, actualizar y adecuar el Manual de Crisis, los Planes de Respuestas y la Guía de Procedimientos con el fin de adaptarla a las eventualidades que se presenten.

Se debe supervisar y evaluar, en la medida de lo posible, la claridad y los efectos de los mensajes brindados a los grupos de interés, por medio de una lista de chequeo donde se indique la oportunidad, veracidad e inmediatez de la información brindada ante el evento.



¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 14 de 28

Plan de recuperación de confianza:

Dentro de la gestión de la E.S.E en su sistema de crisis debe plantearse cómo realizará el plan de reconstrucción de confianza. Para este aparte se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Planes de comunicación y acercamiento con grupos de interés.
- b) Construcción de mensajes clave para la confianza.
- c) Diseño de acciones correctivas
- d) Información continua a grupos de interés sobre la mitigación del hecho
- e) Monitoreo y seguimiento

Públicos que podrían generar una crisis o ser afectados por ellas

- **Usuarios:** Con ellos, se debe entablar una comunicación sólida, eficaz y contundente que permita conocer sus inquietudes, necesidades y opiniones para abordarlas adecuadamente con o sin crisis organizacionales.
- **Junta Directiva:** Integran la base de las políticas de la Organización y por lo cual, se hace importante que estén actualizados con el acontecer laboral y operativo de esta, ya que el propósito es encauzar idóneamente cada una de sus decisiones y alternativas frente a una circunstancia de crisis. El proceso de toma de decisiones puede darse en los tiempos establecidos y acorde con los requerimientos según sea el caso emergente.
- **Autoridades Gubernamentales:** Son los principales entes reguladores y de control de muchas situaciones y procedimientos que se realizan al interior de la compañía, la relación con ellas debe ser planeada y constante para propiciar un trabajo mancomunado, que arroje los resultados esperados y la fortaleza necesaria para enfrentar las crisis que los aqueje.
- **Cliente interno:** Son de quienes depende que los beneficiarios y usuarios puedan ver satisfechas sus necesidades con nuestros servicios, y en gran medida, el que se encuentren informados de lo que acontece al interior de la institución. Los funcionarios permiten un manejo

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 15 de 28

más adecuado de la crisis y reducen así, la presencia de rumores e información errónea que intensifiquen la contingencia.

- **Contratistas - outsourcing:** En vista de que algunos servicios en la institución se encuentran tercerizados la fuga o el inadecuado manejo de información puede generar crisis irremediables que se agravarían con la evolución de sus efectos secundarios. La capacitación y compromiso de los colaboradores de esta categoría determinan el grado del impacto de la crisis y la superación de esta.
- **Medios de comunicación masiva:** De ellos depende principalmente la imagen en la opinión pública de la Organización, por eso es importante facilitarles la información clave y precisa que se pueda difundir en un momento de crisis; de lo contrario, los mismos medios contarán su versión de los hechos y buscarán los mensajes que respondan a su necesidad de inmediatez sin medir el impacto para la Institución. En muchos casos, estos no pasan de ser rumores sin fundamento que podrían dañar la imagen Institucional.
- **Comunidad en general:** Referido a entes claros como las poblaciones, y todos aquellos grupos de interés similares que desarrollen un rol clave en los servicios que presta la institución y que en ocasiones, pueden estar involucrados en momentos de crisis.

Frente a los públicos detectados para una eventual crisis organizacional, es indispensable que el personal de la E.S.E reconozca el perfil, el grado de responsabilidad y el nivel de afectación de cada una de las personas mencionadas; para fortalecer sus aptitudes preventivas y el intercambio comunicacional con cada una de ellas.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 16 de 28

6 Criterios para la comunicación



Antes de tener contacto alguno con los medios de comunicación, el vocero de la oficina de comunicaciones deberá informarse sobre:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué se hizo para que se generara el evento?
- ¿Por qué paso?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Qué medidas se están tomando?
- ¿Qué se va a hacer para que no se repita?
- ¿Que produjo la situación?
- ¿Cómo se atendió la situación?

Cuando la crisis requiera una explicación técnica desconocida por el vocero, los encargados de las áreas competentes en el manejo de dicha información serán designados para dar las declaraciones en compañía del vocero de la E.S.E.

Se debe disponer del espacio físico adecuado para la realización de la reunión con los medios de comunicación.

El vocero debe tener en cuenta ante los medios de comunicación:

- Decir siempre la verdad
- Informar con precisión
- Usar lenguaje sencillo

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 17 de 28

- Tener siempre a la mano cifras actualizadas
- Estar informado del avance de las acciones implementadas para el manejo de la crisis y los resultados alcanzados.

Una vez controlada la situación de crisis se debe informar a los medios de comunicación el resultado de las acciones implementadas

Retroalimentar al personal involucrado el resultado de las acciones que se implementaron para controlar la crisis y definir planes de mejoramiento que permitan mitigar la posibilidad de ocurrencia de una nueva crisis.

7 Canales para la comunicación

Para el desarrollo de la comunicación Institucional y la divulgación de las comunicaciones tanto internas como externas, se describen las herramientas y canales necesarios para su divulgación:

- **Comunicado de Prensa:** Se convierte en una estrategia de comunicación externa inmediata, que emitirá la Gerencia con la mayor prontitud, en lo posible durante la primera hora luego de activado el Comité CHED, dirigida a los medios de comunicación y ciudadanía en general, cuyo objetivo es dar un anuncio general de la situación y anunciar que se encuentra en investigación la situación. Este se hace con base en la información consolidada que se genere en la situación de desastre ocurrida en el Hospital, validada por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien se convierte en la fuente principal de la noticia. Así mismo el Comunicado generado en situaciones de riesgo y en cualquier otra eventualidad es firmado únicamente por la Gerencia del Hospital proyectado por la Oficina de comunicación.
- **Rueda de Prensa:** Será convocada por la gerencia del Hospital, con el fin de dar a conocer de primera mano la información prioritaria relacionada con la crisis a los medios y a la comunidad en general (Ver modelo de comunicación institucional). Se convierte en una estrategia que nos permite tener un gran alcance de lo que queremos informar.
- **Altavoz torre principal:** Se constituye en un canal de primera mano, que aunque no llega a todas las unidades funcionales, su cobertura es amplia en la torre principal y se constituye en canal de apoyo para la divulgación inmediata de la información.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
VERSIÓN: 01		
CÓDIGO:		
		PÁGINA: 18 de 28

- **Vocero:** Término que procede de **voz** y que hace referencia a la **persona** que habla en nombre de otra o de un **grupo, organización**, etc. El vocero oficial en situación de crisis es el Gerente del Hospital.
- **Página Web:** La página web se constituye en un gran canal para la divulgación de información en momentos de crisis, por ser un medio digital que contiene información textual, gráfica, visual o sonora. Su dinámica permite interacción con el usuario en tiempo real. La E.S.E Hospital Universitario HMP, cuenta con una página web con dominio www.hospitalneiva.gov.co (Ver Manual de gestión de medios digitales).
- **Fan Page – FACEBOOK:** El Fan Page es la opción idónea para hacer presencia en Facebook, ya que sus servicios ofrecen mejores herramientas para comunicar, medir, evaluar, segmentar, promocionar y llegar a un mayor número de personas, por lo que se plantea como un canal más a través del cual se dará a conocer la información de primera mano que se genere durante la contingencia presentada. (Ver Manual de gestión de medios digitales).
- **Twitter:** Este medio digital permite a los usuarios publicar mensajes de texto de hasta 140 caracteres, con fotografías y videos, y establecer conversaciones con base en los contenidos con otros usuarios, por lo que en una situación de emergencia es una gran canal que nos permitirá informar a la ciudadanía sobre la eventualidad presentada. (Ver Manual de gestión de medios digitales).
- **Instagram:** Es un medio digital para compartir fotos y vídeos de 15 segundos, que se consideren necesario y prudente publicar durante la crisis.
- **WhatsApp Comunicaciones Internas HUHMP:** Canal de comunicación interno integrado por los líderes de las Unidades Funcionales, utilizado con el fin de mantener al Cliente Interno informado sobre los diferentes eventos que ocurren en la Institución. Este grupo será un canal, mientras se tenga red durante la crisis.
- **WhatsApp Brigadistas:** Canal de comunicación interno integrado por los brigadistas del Hospital Universitario, en el cual se comparte la información relacionada con los diferentes eventos o situaciones de crisis en la Institución.
- **Correo electrónico:** Medio de comunicación institucional interno y externo que permite enviar información durante la eventualidad de riesgo presentada.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNEiva

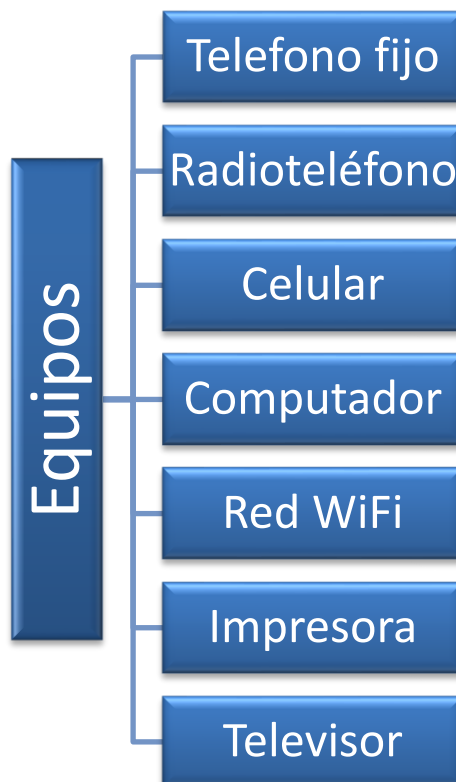
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 19 de 28

7.1 Sistemas de información y comunicación

Se aplica lo establecido en el documento GTH-SO-M-002J Plan Hospitalario para la Gestión del Riesgo de Desastres de esta Institución en lo relacionado con el inventario de equipos de comunicación, datos de contacto internos, externos y cadena de llamadas.



¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 20 de 28

7.2 Datos de Contacto Interno:

UNIDAD FUNCIONAL	EXTENSIÓN
Admisiones Urgencias	1111
Almacén	1161
Archivo Clínico	1198
Atención al Usuario	1113
Auditoría Médica	1992
Autorizaciones	1291
Banco de Sangre	1985
Bienestar Laboral	1288
Biomédica	1278
Bodega	1231
Caja - Consulta Externa	1120
Caja - Urgencias	1112
Cirugía - 5 Piso - Coordinación	5113
Conmutador	1000 - 1160
Consulta Externa- Estación Enfermería -Orientación	1114 - 1167
Departamento de Enfermería	4131
Epidemiología	4255
Estación de Enfermería - 3 Piso	3153
Estación de Enfermería - 4 Piso	4154
Estación de Enfermería - 5 Piso	5155
Estación de Enfermería - 6 Piso	6156
Estación de Enfermería - 7 Piso	7192
Estación de Enfermería - Urgencias	1170
Estación de Enfermería - VIP	1135

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 21 de 28

Facturación principal - Coordinador	2275
Gerencia	1201 - 1202
Hospitalización	1709
Imagenología - Coordinación	1226
Imagenología - TAC - Torre Materno Infantil	1228
Laboratorio Clínico - Coordinación	1263
Laboratorio Clínico - Toma de Muestras	1147
Lavandería	1128
Mantenimiento	1287
Mercadeo y Comunicaciones	1705
Monitoreo Cámaras	1163
Recursos Físicos	1171
Salas de cirugía	2160 - 2161
Servicios Ambulatorios - Coordinación	1156
Subgerencia Administrativa	1206
Subgerencia Financiera	1208
Subgerencia Técnico-Científica	1204
Suministros	1196
Talento Humano	1212
Unidad Cancerología	1708
Unidad Resonancia	1276
Unidad Mental	1272
Unidad de Trasplantes	2212 - 2242
Urgencias	1154
Urgencias - Pediatría	1335

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

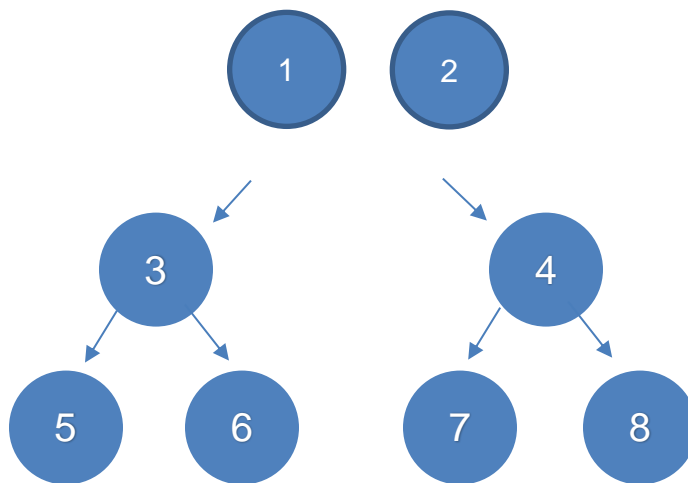
	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 22 de 28

7.3 Cadena de llamadas:



De acuerdo con lo contemplado por el PLAN HOSPITALARIO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES, cada área de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, establece una cadena funcional de llamadas al interior del grupo de trabajo, que permita alertar en un corto tiempo a las personas responsables de activar los procedimientos de respuesta en relación con situaciones críticas al interior o exterior del hospital. La siguiente tabla establece la estructura sugerida para una cadena de llamadas. Se parte de dos personas las cuales efectúan llamadas simultaneas para garantizar el inicio de la cadena, la cual continúa expandiéndose siempre a través de máximo dos llamadas efectuadas por cada una de las personas integradas.

X Llamada inicial: Ejemplo, en el gráfico siguiente, la persona 3 llama a la persona 5 y al 6 en la cadena.

V Llamada de verificación: Ejemplo: la persona en el renglón 4 verifica que el 7 y 8 haya recibido la alerta inicial



¡Corazón para Servir!

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 23 de 28

N.º	NOMBRE	TELÉ FONO	CARGO	¿A QUIÉN LLAMAR?																	
				1A	2A	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1 A	CONSTANZA SASTOQUE	1202	GERENTE			X	X	X													
2 A	OSCAR JAVIER CAQUIMBO	1253	COORDINADOR SEGURIDAD Y SALUD TRABAJO	X					X		X										
3	CARLOS D. MAZABEL C.	1204	SUBTÉCNICO TÉCNICO-CIENTÍFICO								X		X								
4	RAÚL CASTRO R.	1206	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO											X				X			
5	DIEGO A. LASSO P.	1208	SUBGERENTE FINANCIERO										X						X		
6	ALEJANDRO POLANÍA C.	1177	GESTOR DE TICS				V														
7	MA. DEL PILAR ESQUIVEL S.	1139 - 1705	OFICINA DE MERCADEO Y COMUNICACIONES	V			V														
8	LEONARDO VALERO G.	EN CASA	HOSPITALIZACIÓN																	X	
9	MARISOL RUBIANO S.	1212	JEFE TALENTO HUMANO											X	X						
10	MARGARITA ARIAS	1154	COORDINADOR A URGENCIAS															X	X		
11	FERNANDO CAÑIZARES	1227	QUÍMICO FARMACÉUTICO												V						
12	HOSSER CARDOZO O.	1197	SUMINISTROS													V					
13	LILIANA CALDERÓN	1126	ALMACÉN															V			

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 24 de 28

1 4	DORA XIMENA BERMEO	1171-1166	RECURSOS FISICOS		V													
1 5	ANA MARÍA CABRERA	4131	COORDINADOR A DPTO. DE ENFERMERÍA				V											
1 6	LEONOR OTERO	1147	JEFE LABORATORIO CLÍNICO						V		V							
1 7	JORGE LUIS MANCHOLA	1267	JEFE REFERENCIA - CONTRARREFERENCIA													V		
1 8	DAGOBERTO SANTOFIMIO	4255	JEFE EPIDEMIOLOGÍA						V									

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 25 de 28

7.4 Datos de Contacto Externo:

ENTIDAD DE SEGURIDAD O SOCORRO	CONTACTO
Línea 24 Horas de Emergencias	123
Línea de apoyo Policía	156
Cruz Roja Grupo de Socorro / Ambulancia Dir. Avenida 26 Cra. 5	8713008 Ext.: 132 – 108 - 138
Defensa Civil Colombiana Dir. Calle 13 N° 2 – 23 Los Mártires	8711624 Ext.: 144
C.R.U.E.H Centro regulador de Urgencias y Emergencias	8706633 8702277 8703096
COMANDO DE POLICÍA METROPOLITANA	8726100 Ext.: 112 3154980279 3016558554 3016557377 3016558417 3016555966
CAI PARQUE LOS PERIODISTAS Dir. Calle 5 N° 14ª -51 Altico	8720299
CAI TIMANCO	3175136506
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	8701980
CISPROQUIM Línea de atención Toxicológica Cra. 20 # 39 – 52 Teusaquillo – Bogotá D.C	01 8000 916012
ARL SURA – 24 Horas Cra. 5 N° 21A-72 Sevilla	01 8000 511414
Gaula	147
Antisecuestro	165
Dispensario Médico Novena Brigada	8756533
Novena Brigada	8755485
Tránsito Municipal	8759378 Ext.: 127
Bomberos Calle 14 N° 7 – 45 Quirinal	8756351 Ext.: 119 3123947794
Oficina Gestión del Riesgo Calle 14 N° 7 – 45 Quirinal	8759422

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 26 de 28

Empresas Públicas de Neiva – Las Ceibas Cra. 6 N° 6 – 02 Centro	8725500 Ext.: 116
Alcanos Dir. Cra. 9 N° 7 – 25	01 8000 918808
Electrohuila Cra. 18 N° 18 N° 8-1	8600150 Ext.: 115

8 EVALUACIÓN

Se aplicará a los integrantes del Comité Hospitalario de Emergencias y Desastres y a una muestra aleatoria de los involucrados en el evento, la lista de chequeo elaborada por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de evaluar la oportunidad, veracidad e inmediatez de la información brindada ante el evento.

Seguimiento y monitoreo:

Los equipos realizarán una evaluación periódica durante la prevención y/o mitigación del hecho mediante un reporte del estado de las acciones ejecutadas. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Evaluación de resultados obtenidos por el plan de mitigación de crisis.
- b. Medición de la percepción de los grupos de interés impactados por el evento.
- c. Actualización los posibles casos y lecciones aprendidas de la crisis.



Medición de impacto:

La E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo, diseñará los indicadores de impacto de la situación y su debido tratamiento. Esta medición debe tener en cuenta:

- a. Diagnósticos de percepción de grupos de interés.
- b. Comparativos de PQR's.
- c. Índices de satisfacción de clientes.
- d. Otros.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878
 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 27 de 28

9 ANEXOS

Anexo 1. Lista de Chequeo

10 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: María Alejandra Castro Álvarez Diana Maria Cardoso Orozco Ma. Del Pilar Esquivel Sánchez	NOMBRE: Marleny Quesada Losada María del Pilar Esquivel Sánchez Oscar Javier Caquimbo Cubillos	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario Agremiado Oficina de Mercadeo Profesional Especializado Agremiado SST	CARGO: Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Profesional Universitario Oficina de Mercadeo Coordinador de SST	CARGO: Gerente de la E.S.E.
FECHA: Octubre 2020	FECHA: Octubre 2020	FECHA:

11 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01		Emisión del documento.

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN:
	MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS DURANTE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		PÁGINA: 28 de 28

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15 - 25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 - 871 4440 Call Center: 863 1672 Línea Gratuita: 01 8000 957 878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNEiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva - Huila - Colombia