	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PD-01
		Versión: 0
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Fecha: 27/01/2018
		Página 1 de 4

1. OBJETO

Establecer los canales de comunicación interna y externa necesarios que permitan una comunicación completa, rápida, clara, segura y efectiva, que fluya en todos los sentidos de la organización y llegue a todos los participantes.

Crear la cultura de comunicación en los colaboradores de la IPS con el fin de que utilicen las herramientas de comunicación establecidas en la Matriz de Comunicación de la forma adecuada.

2. ALCANCE

Todas las partes interesadas deben familiarizarse, conocer y aplicar las diferentes herramientas de comunicación dentro del alcance de la organización, para lo cual se hará uso de la Matriz de Comunicación.

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la organización, incluyendo la comunicación interna y externa que se pueda generar.

3. RESPONSABLE

3.1 DE APLICARLO


Todas las partes interesadas en SLEEP CARE IPS S.A.S tienen la responsabilidad de conocer y aplicar este procedimiento. El Gerente Nacional Administrativo será el encargado de mantener las diferentes vías de comunicación accesibles a todos los colaboradores.

3.2 DE GARANTIZAR SU CUMPLIMIENTO

El Gerente Nacional Administrativo será el encargado de garantizar el cumplimiento del presente procedimiento.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Comunicación Ascendente: comunicación que fluye desde los subalternos hacia los superiores y continúa ascendiendo por la organización.
- Comunicación Descendente: comunicación que fluye desde la alta dirección hacia los demás niveles de la organización.

	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PD-01
		Versión: 0
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Fecha: 27/01/2018
		Página 2 de 4

- Comunicación Transversal: incluye los flujos tanto ascendente como descendente y fluye entre todos los niveles, procesos y colaboradores de la organización.
- Comunicación Organizacional: es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la organización para tener una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se orienta las acciones de la organización.
- Emisor: Persona que emite el mensaje en el proceso de la comunicación. El emisor codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hasta un receptor.
- Intranet: Es el principal medio de comunicación interna a través del cual se canaliza y administra el flujo de información de interés general de la IPS. En este medio se promueven los criterios del Sistema de Gestión y a partir de estos, se difunde información de la dirección, las áreas, los planes, proyectos, procesos, programas y actividades.
- Receptor: persona a quien va dirigida la comunicación; descodifica el mensaje en el proceso de la comunicación
- Vías de Comunicación: Como medios de comunicación se definen las herramientas tecnológicas y demás, que dispone la entidad para divulgar las acciones que realiza y que permite llegar a los diferentes grupos de interés tanto externos como internos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 DEFINICION VIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Las estrategias de comunicación organizacional se establecen en la Matriz de Comunicación, dependiendo de las necesidades de las áreas, las políticas de la IPS y las directrices de la Alta Dirección.

En la matriz de comunicación se establece: qué se comunica, cómo se comunica, quién lo comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, las vías de comunicación establecidas y el tipo de comunicación (interna o externa).

Los colaboradores de SLEEP CARE IPS S.A.S podrán usar las siguientes vías de comunicación para informar las diferentes actividades que consideren necesarias:

	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PD-01
		Versión: 0
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Fecha: 27/01/2018
		Página 3 de 4

Correo Electrónico	Grupo de Trabajo	Correo Certificado	Cartelera	Capacitaciones	Documento Oficial	Aviso Personal	Skype Empresarial	Comunicación Telefónica
								

5.2 INFORMAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Una vez aprobada la matriz de comunicación, se informarán las estrategias de comunicación organizacional a todos los colaboradores de la IPS, mediante correo electrónico, grupos de trabajo o divulgaciones hechas al personal.

5.3 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación al interior de la IPS es uno de los principales motores para motivar a los empleados y colaboradores a alcanzar los objetivos de la organización, conlleva a un buen clima laboral, aumenta la participación de los empleados, promueve una mayor y mejor integración, motivación y liderazgo de los equipos.

La IPS aplica, como está establecido en la Matriz de Comunicación varias herramientas de comunicación:

- Reuniones: son un espacio de comunicación para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, entre otras. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.
- Correo Electrónico: sus ventajas son la rapidez, interactividad, multidifusión y facilidad en la fijación del destinatario. Todos los colaboradores encargados de área deben tener correo institucional y es responsabilidad de cada uno revisarlo y actualizarlo constantemente,
- Intranet: es una red interna, donde se encuentran los documentos oficiales del Sistema de Gestión. Presenta la ventaja de ser un medio rápido e instantáneo.
- Carteleras: este medio de comunicación se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio de su información.

	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PD-01
		Versión: 0
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Fecha: 27/01/2018
		Página 4 de 4

La cartelera será revisada por todos los colaboradores constantemente para mantenerse informados de las novedades al interior de la organización.

5.4 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación exterior con clientes, proveedores, intermediarios y público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Esta vía de comunicación es importante de conocer ya que es la que lleva todas las comunicaciones externas de la organización a todas las partes interesadas.

Para realizar comunicaciones externas la IPS dispone de las siguientes herramientas Correo Electrónico, Correo Certificado y Comunicación Telefónica.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Matriz de comunicación

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	CARGO DEL RESPONSABLE DEL CAMBIO
0	Elaboración del documento		

8. CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ