

| | | |
|---|---|------------------|
|  | POLÍTICA | Versión |
| | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | V1 |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | Vigencia |
| | | Junio 26 de 2023 |

1. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

Redacción concreta de la intención organizacional de la política /qué

La Clínica Belén de Fusagasugá entendiendo la importancia de la transparencia con todos sus grupos de interés, garantiza la participación oportuna de dichos grupos mediante medios de información y canales de comunicación idóneos.

Adicionalmente, analiza sus realidades y entornos para entender sus intereses y expectativas, con el fin de desarrollar estrategias que promuevan un diálogo cercano y permanente.

2. OBJETIVOS

Finalidad de la política / para qué

Objetivo general

Identificar y priorizar los grupos de interés con el fin de diseñar estrategias de interacción específicas para cada uno de ellos.

Objetivos específicos

- Crear y promover canales de comunicación efectivos que faciliten el relacionamiento con los grupos de interés, estimulando el diálogo y participación activa y positiva.
- Gestionar la reputación con el fin de generar una opinión pública favorable, basada en la confianza y credibilidad de los grupos de interés hacia la organización.
- Asegurar la construcción de relaciones de confianza que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Gestionar los riesgos asociados a las relaciones con los grupos de interés para definir acciones de prevención o mitigación de impactos para la organización.

3. ALCANCE

Identifique a quien va dirigida y la cobertura de aplicación

La política aplica a todos los grupos de interés de la Clínica Belén de Fusagasugá, está relacionada con el área de Gestión de Relaciones Públicas y Comunicaciones y es un complemento de la política de comunicaciones de la Organización.

4. MARCO LEGAL

Relación de las normas y lineamientos que sustentan la política

- Circular externa No. 003 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | POLÍTICA | Versión |
| | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | V1 |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | Vigencia |
| | | Junio 26 de 2023 |

5. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Defina las estrategias necesarias para implementar la política

1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS RAZONABLES DE PARTES INTERESADAS.

La Clínica Belén de Fusagasugá, dentro del amplio marco de actividades y servicios que desarrolla, se relaciona e interactúa con entidades o individuos que pueden influir de manera significativa y cuyas acciones, a su vez, pueden tener cierta repercusión sobre la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar los objetivos. Nos referimos a ellos como “Grupos de Interés”.

La identificación de estas entidades e individuos, y su agrupación de forma homogénea, permite que se puedan conocer y atender las necesidades y expectativas.

Seguros de que nuestra gestión no podría ser posible sin la influencia y participación de grupos o personas relacionadas con nuestra labor, hemos determinado los grupos de interés, priorizando los impactos y afectaciones más significativos, potencializando las relaciones basadas en transparencia, solidaridad, respeto y cumplimiento de expectativas.

Los grupos de interés identificados en la organización son:

- Clientes (ERP).
- Usuarios.
- Asamblea general de accionistas.
- Colaboradores.
- Entidades de formación docente.
- Entidades de vigilancia y control.
- Entidades de inspección.
- Comunidad.
- Proveedores.
- Medios de comunicación.
- Competidores.

Las necesidades y expectativas de los grupos de interés mencionados se detallan en la matriz de identificación, necesidades y expectativas razonables de partes interesadas de la organización.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS.

La relación con los grupos de interés debe planificarse, ser relevante y estar alineada con el plan estratégico de la organización.

Una adecuada planificación estratégica de la relación con los grupos de interés se puede traducir en objetivos claros de corto, mediano y largo plazo, además se convertirá en un medio potente para fortalecer el desempeño corporativo.

La identificación y priorización de los grupos de interés nos permite establecer focalizadamente los canales de comunicación y tipos de relacionamiento, haciendo de ellos canales fluidos y constantes, en los cuales damos respuesta, soluciones y comunicamos cambios significativos.

Para ello hemos establecido estrategias de relacionamiento según su relevancia, que permiten definir los canales de comunicación que se utilizarán y los diálogos o procesos de involucramiento relacionados, junto con la frecuencia y las áreas responsables.

5. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Defina las estrategias necesarias para implementar la política

Dado que la información es vital para entablar un diálogo con nuestros grupos de interés, la Clínica Belén de Fusagasugá actuará, sobre la base de los siguientes principios:

- Información transparente y accesible.
- Comunicación abierta y responsable.

Canales de comunicación e involucramiento de grupos de interés



| Grupos de interés | Canal de comunicación | Plan de acción | Área encargada |
|--|---|---|--|
| Asamblea General de accionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Reuniones • Correo Electrónico • Asambleas • Comunicación Telefónica • Reportes • Comunicados • Pagina web | Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Toda las áreas de la organización |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Cartelera • Fondos de pantalla • Avisos • Boletín Interno • Reuniones • Eventos • Circulares • Reuniones con coordinadores y Directores • Evaluación de desempeño • Correo electrónico • Líneas telefónicas | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente • Inducción y reinducción • Plan de comunicación • Seguimiento de solicitudes y requerimientos | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Dirección Financiera • Departamento de Relaciones Públicas y comunicaciones • Talento Humano • Dirección Médica |
| Entidades de formación docente | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comunicación con los jefes encargados • Correo Electrónico • Cartas • Infomes | Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna. | <ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Gerencia • Dirección Médica |
| Gobierno Nacional y Local | <ul style="list-style-type: none"> • Informes • Circulares • Cartas • Comunicación Telefónica • Correo Electrónico • Página web • Redes sociales • Reuniones | Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Relaciones Públicas y Comunicaciones • Auditoria • Calidad • Dirección Médica |

5. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Defina las estrategias necesarias para implementar la política

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Entidades de inspección, vigilancia y control</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Visitas •Reuniones •Informes •Correo electrónico •Comunicación telefónica •Comunicados | <p>Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Relaciones Públicas y Comunicaciones •Auditoria •Calidad |
|---|--|---|--|

Canales de comunicación e involucramiento de grupos de interés



| Grupos de interés | Canal de comunicación | Plan de acción | Área encargada |
|--------------------------------------|---|--|---|
| <p>Comunidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Página web •Redes sociales •Correo electrónico •Encuestas •Publicidad exterior •Eventos | <ul style="list-style-type: none"> •Diálogos de participación ciudadana •Programas de responsabilidad social empresarial | <ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •SIAU •Relaciones Públicas y Comunicaciones |
| <p>Clientes/Usuarios</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Factura •Call Center •Correo Electrónico •Página web •Redes sociales •Medios de comunicación •Contratos •Encuestas •Publicidad exterior •Eventos •Televisores en salas •Buzones de Sugerencia •Atención al usuario | <p>Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Contratación •Calidad •Cuentas Médicas •Relaciones Públicas y Comunicaciones •Área Comercial •Dirección Financiera |
| <p>Proveedores</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Bionexo •Correo Electrónico •Comunicación telefónica •Cartas •Página web •Reuniones | <p>Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Compras y Almacén •Área financiera •Relaciones Públicas y Comunicaciones |
| <p>Medios de comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Comunicación electrónica, escrita y telefónica •Comunicados de prensa •Página web •Redes sociales •Voceros oficiales | <p>Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Gerencia •Relaciones Públicas y Comunicaciones •Dirección Médica |

| | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | POLÍTICA | | Versión |
| | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | | V1 |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | | Vigencia |
| | | | Junio 26 de 2023 |

5. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Defina las estrategias necesarias para implementar la política

| | | | |
|---------------------|---|---|---|
| Competidores | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Visitas • Redes sociales • Página web • Eventos • Comunicación electrónica, escrita y telefónica | <p>Plan de comunicación clara, transparente, horizontal y oportuna.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Área financiera • Gerencia General • Relaciones Públicas y Comunicaciones • Dirección Médica |
|---------------------|---|---|---|

Con el propósito de garantizar una relación de equilibrio con todos los grupos de interés, la Clínica Belén de Fusagasugá adoptará todas las medidas tendientes a reducir las brechas de conocimiento, información, experiencia, poder de negociación, recursos financieros y tiempo existente con dichos grupos.

3. LINEAMIENTOS.

3.1. Las estrategias y actividades de comunicación con los diferentes grupos de interés estarán fundamentadas en los valores corporativos de la organización (compromiso, respeto, servicio, seguridad, justicia, honestidad y creatividad) y en general, en la filosofía corporativa, el Código de Ética y Buen Gobierno y las disposiciones de ley.

La comunicación y vinculación con los grupos de interés surgirá de acuerdo con el plan estratégico de la organización, hacia los cuales el área de Relaciones Públicas y Comunicaciones será la encargada de definir una estrategia para cada uno de los grupos de interés.

La Clínica Belén de Fusagasugá desde el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones ofrece los siguientes servicios a los grupos de interés de la organización:

- 1) Cubrimiento periodístico: Registro para redes sociales o cualquier medio de comunicación escrito o audiovisual de los diferentes eventos, actividades o hechos de relevancia que hacen parte del acontecer de la organización.
- 2) Transmisiones en vivo en emisoras y redes sociales: Emisiones en directo de eventos que requieran reproducción masiva.
- 3) Asesoría en el manejo de la identidad visual corporativa: Acompañamiento a los departamentos en el uso correcto de la marca Clínica Belén de Fusagasugá, según lo estipulado en el manual de Identidad Visual Corporativa.
- 4) Videos institucionales: Producción y posproducción de videos organizacionales o promocionales para los diferentes departamentos.
- 5) Promoción radial: Emisión de piezas radiales para promocionar eventos y logros organizacionales.
- 6) Diseño de piezas gráficas: Creación de material gráfico de carácter informativo o promocional para apoyar la administrativa y asistencial.
- 7) Ruedas de prensa o visitas de medios: Acompañamiento y gestión de espacios de relacionamiento con los medios externos de comunicación.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | POLÍTICA | Versión |
| | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | V1 |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | Vigencia |
| | | Junio 26 de 2023 |

5. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Defina las estrategias necesarias para implementar la política

8) Campañas Internas: Campañas estratégicas internas, formuladas de acuerdo con las necesidades del área administrativa y asistencial.

9) Planes de medios: Estrategias que plantean la convergencia de medios y acciones comunicativas orientadas a la difusión o promoción de eventos y procesos organizacionales.

3.2. La gestión de las comunicaciones deberá estar enfocada en la proactividad, acercamiento y colaboración a los diferentes públicos, generando así el fortalecimiento y los lazos con personas e instituciones estratégicas.

3.3. Desde la perspectiva de las comunicaciones, tres grandes ejes deben guiar las estrategias para fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés:

- Entregar más y mejor información sobre lo que somos y hacemos como organización.
- Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión de la Clínica Belén de Fusagasugá y de los grupos de interés, en perspectiva del mejoramiento continuo.
- Posicionar la organización, a partir de la presencia institucional, en escenarios claves.

4. ADMINISTRACIÓN DE LA POLÍTICA.

La Política de relacionamiento con grupos de interés de la Clínica Belén de Fusagasugá es administrada por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicaciones, quien la debe revisar anualmente y ajustar cuando sea necesario. Cualquier cambio en esta Política debe contar con el visto bueno previo del Gerente General.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



PEDRO RAMON REINA CORREDOR
Gerente



GERMAN GUILLERMO DE JESUS PRIETO PARDÓ
Presidente Junta Directiva

Proyecto: Andrea Acosta Nitola
Coordinadora de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

Reviso: Norangela Quicasaque Franco
Coordinadora de calidad

| | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | POLÍTICA | | Versión |
| | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | | V1 |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | | Vigencia |
| | | | Junio 26 de 2023 |

1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| Nombre de quien modificó | Descripción del cambio o revisión | Versión | Vigencia |
|---------------------------------|--|----------------|-----------------|
| Andrea Acosta Nitola | Versión inicial | V1 | 26/06/2023 |
| | | | |
| | | | |

DOCUMENTO CONTROLADO