

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**MANUAL COMUNICACIÓN  
INSTITUCIONAL  
CM-CI-MA-01 V3**



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 1. OBJETIVO:

Generar un manual fácil, claro y sencillo que permita el desarrollo del Plan Estratégico de Comunicaciones, a través de la adopción de los documentos relacionados en el proceso de comunicación de la Institución y garantizando el cumplimiento de los lineamientos.

### 2. ALCANCE:

**DESDE:** La identificación de las necesidades de actividades comunicativas

**HASTA:** La ejecución y evaluación de estrategias comunicativas.

### 3. JUSTIFICACION:

El Manual de Comunicación Institucional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se convierte en el soporte del proceso de comunicaciones de la Institución, y por el cual se adoptan los documentos que se relacionan con el proceso así:

	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
1	Plan Estratégico de Comunicaciones PECO	CM-CI-PP-01
2	Plan de Acción	N/A
3	Política de Comunicaciones	MI-FT-25 V1
4	Procedimiento de solicitud, divulgación y publicación de información	GI-PR-11
5	Instructivo para el manejo de visitas de medios de comunicación y entes de control	GI-INS-02
6	Encuesta interna de comunicaciones	CO-CI-FT-01
7	Encuesta de percepción en la comunicación externa	CO-CE-FT-01

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO:

Siendo la Oficina Asesora de Comunicaciones un proceso transversal a toda la institución, el Manual de Comunicación Institucional está dirigido a cada uno de los macroprocesos y procesos de la institución, así como al público externo (Usuarios, comunidad, medios masivos y comunitarios de comunicación, entidades del sector).

### 5. DEFINICIONES:

**BOLETÍN:** Hace referencia a un texto en el cual se proyectan y redactan noticias

**CANALES O MEDIOS INSTITUCIONALES:** Hace referencia a las herramientas utilizadas por la institución para establecer comunicación con cada uno de sus grupos de interés

**COMUNICACIÓN:** se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.

**COMUNICADOS DE PRENSA:** Es la herramienta a través de la cual se da información o respuesta a medios de comunicación, frente a algún tema.

**COMUNICACIÓN DIGITAL:** Son los mensajes enviados a través de medios como: La Intranet Institucional, página web, redes sociales, mail, WhatsApp, televisores y toda herramienta que requiera internet para su uso.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

**COMUNICACIÓN INTERNA:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al servidor público. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido

**MEDIOS MASIVOS:** Hace referencia a los medios con impacto a nivel nacional e internacional

**PÚBLICO EXTERNO:** Hace referencia a comunidad, usuarios, proveedores, sindicatos, medios de comunicación y público en general

**PÚBLICO INTERNO:** Hace referencia a cada uno de los colaboradores de la institución

**VOCERO:** Es la gerencia o la persona delegada por ella, para dar declaraciones a medios masivos de comunicación o medios comunitarios de comunicación.

**6. NORMATIVIDAD APLICABLE:**

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley 1757	2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"	Congreso De La República De Colombia
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones	Congreso De La República De Colombia
Decreto 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.	Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones
Decreto 959	2000	Por el cual se compilan los textos del Acuerdo 01 de 1998 y del Acuerdo 12 de 2000, los cuales reglamentan la publicidad Exterior Visual en el Distrito Capital de Bogotá"	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 208	2016	"Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019"	Alcaldía Mayor de Bogotá
Acuerdo 381 del 30 de junio de 2009	2009	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente en documentos oficiales y eventos públicos	Concejo De Bogotá, D.C.
Circular No. 002	2016	Política manejo de Comunicaciones en la Secretaría Distrital de Salud	Secretaría Distrital de Salud
Guía	2016	Guía de uso de imagen institucional - Alcaldía Mayor de Bogotá 2016-2019 (Bogotá Mejor para Todos)	Alcaldía Mayor de Bogotá

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

## 7. RESPONSABLE:

Responsable de la gestión:

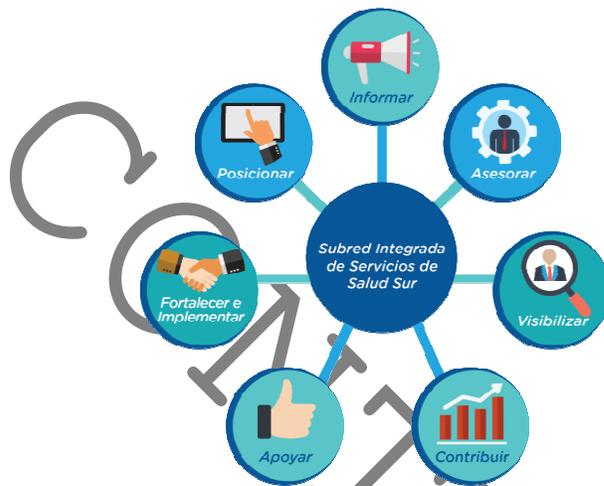
- Jefe Asesor de Comunicaciones y su equipo de trabajo

Responsable de la evaluación:

- Jefe Asesor de Comunicaciones y su equipo de trabajo

## 8. CONTENIDO DEL MANUAL:

### 8.1. OBJETIVOS:



**Informar** avances en el nuevo modelo de atención en salud urbano y rural de nuestras localidades y diseñar acciones de comunicación orientadas a nuestros usuarios y comunidad.

**Asesorar** a la gerencia y a cada uno de los procesos de la institución en el desarrollo de acciones de comunicación hacia el público externo e interno.

**Visibilizar** Las acciones ejecutadas por la Subred Sur relacionadas con temas como:

- Logros de la Subred Sur
- Intervenciones y casos de éxito
- Avances de gestión
- Nuevos proyectos y estrategias

**Contribuir** En el posicionamiento de temas de interés en salud en nuestra comunidad, fortaleciendo aspectos como la educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

**Apoyar** y proponer acciones para evaluar y mejorar el clima laboral y la comunicación interna, estableciendo y manteniendo las vías de información.

**Fortalecer e Implementar** canales de información y comunicación, así como estrategias y campañas que permitan facilitar la transmisión y recepción de los mensajes, tanto al interior como al exterior de la entidad.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ALCALDÍA</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

**Posicionar** la marca Subred Sur ante la comunidad, usuarios de nuestras 4 localidades, a nivel distrital y nacional.

## 8.2. ATRIBUTOS DE LA COMUNICACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

**Clara:** La información en la Subred Sur E.S.E. no admite dudas, cuestionamientos, la información entregada debe brindar suficiente confianza a nuestros públicos.

**Oportuna:** Los tiempos y momentos justos, favorecen los procesos comunicativos. La comunicación en la Subred Sur E.S.E. debe tener tiempos precisos de respuesta.

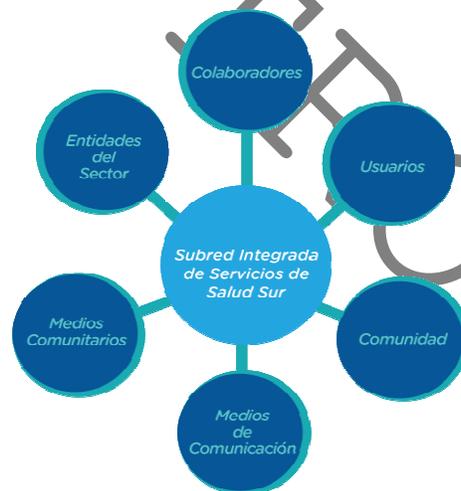
**Veracidad:** La verdad implica mantener relaciones de confianza y afianzar lazos, la Subred Sur E.S.E. informa con la verdad.

**Confidencialidad:** Dando cumplimiento a la ley, la Subred Sur E.S.E. garantiza que la información sea brindada y sólo entregada a las personas interesadas en la misma.

**Asertiva:** En la Subred Sur E.S.E. la información se da de una forma clara, respetuosa y concisa.

**Pertinente:** La información que entrega la institución da respuesta a los requerimientos de nuestros grupos de interés.

## 8.3. MAPA DE AUDIENCIAS



## 8.4. SUBPROCESOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación de la Subred Integrada de Servicios de Salud como proceso está basada en dos subprocesos, que se desarrollan en 4 componentes, a través de los cuales fluye la comunicación hacia nuestros públicos de interés:

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



#### 8.4.1. Comunicación Interna

La comunicación interna está dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. Es fundamental para que una empresa funcione a la perfección. Entre muchas otras cosas la comunicación interna favorece aspectos como:

- **Efectividad:** Cuanta más información posean los colaboradores, así mismo mejorará su trabajo en equipo y su trabajo individual. Los colaboradores se sentirán parte de la institución y por tanto se comprometerán con ella.
- **Información:** Mantiene informados a colaboradores, enterándolos de todo lo que sucede en la institución.
- **Adaptabilidad:** Permite a la institución responder más rápido frente a los cambios.
- **Confianza:** Promueve la confianza y las buenas relaciones entre los colaboradores y públicos de interés.
- **Pertenencia:** Da sentido de pertenencia a la institución, generando un sentido de unidad, facilita la unión de esfuerzos para cumplir con las metas institucionales.

##### 8.4.1.1. Flujos de la comunicación interna en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico, así como desde los diferentes procesos de la organización. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. la comunicación interna está basada en 3 tipos de comunicación:

**Comunicación Descendente:** Este tipo de comunicación se desprende desde los niveles directivos y fluye hacia los niveles operativos, a través de los diferentes líderes de procesos. El propósito es convertirla en una herramienta con la cual se envían mensajes claros, oportunos y veraces de los altos mandos de la institución al resto de los procesos de la institución.

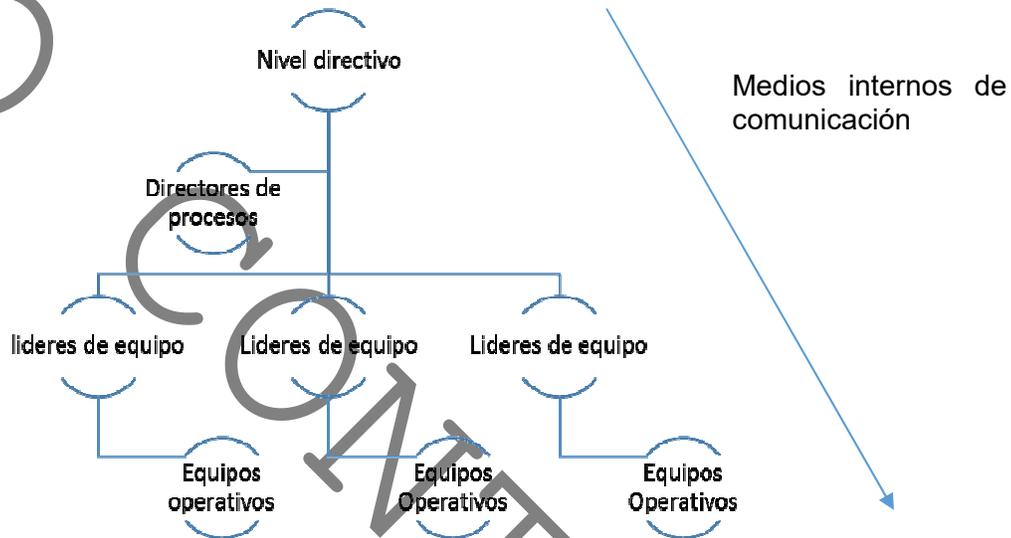
**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ESALUD</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

La comunicación descendente debe ser un elemento direccionador con el cual la gerencia y su equipo directivo logra una concentración de esfuerzos y recursos con sus servidores públicos para el logro de los objetivos previamente establecidos.

Otro de los factores de la comunicación descendente está en ofrecer un proceso efectivo en la información, con el fin de reducir los malos entendidos y rumores.

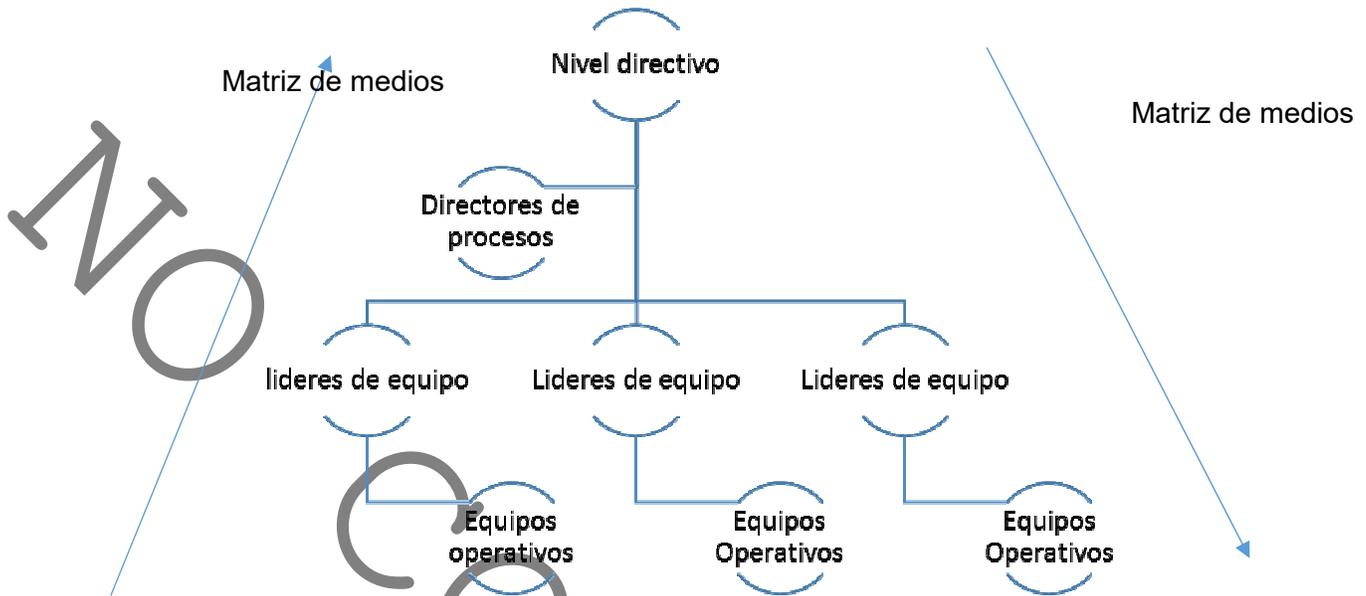


**Comunicación Ascendente:**

Este tipo de comunicación permite a los directivos determinar la claridad con que han sido recibidos los mensajes descendentes enviados a sus colaboradores, y de acuerdo a la claridad de los mensajes tomar decisiones e implementar estrategias.

Tiene como objetivo generar comprensión entre los colaboradores sobre los nortes que señalan las directivas de la organización. De esta manera los procesos de comunicación en la Subred Sur E.S.E no solo permiten la retroalimentación sobre las instrucciones sino que además permite señalar problemas de operación así como propuestas de mejoramiento; entonces es accesible la participación de los colaboradores de la institución, pues se convierten en sujetos propositivos dentro de la gestión corporativa, es decir, a través de sus canales se convierte en el proceso de escucha de los colaboradores tanto asistenciales como administrativos.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.



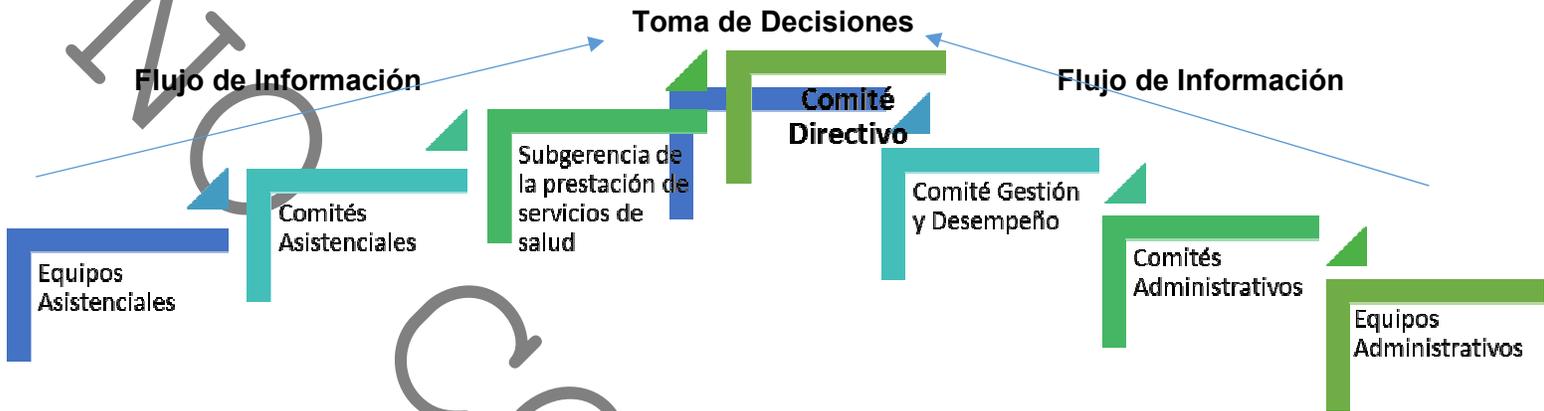
**Comunicación Horizontal:**

Tiene como objetivo que los colaboradores coordinen sus labores diarias y funciones, generando así la regulación de esfuerzos y recursos; con lo cual se busca empatar las dinámicas de gestión y comunicación entre los diferentes procesos, áreas o colaboradores de la institución estableciendo cierta equidad, que desde un punto de vista amplio se involucra directamente con la gestión de la organización, lo cual genera un impacto positivo en los objetivos institucionales. La comunicación horizontal fluye a través de los medios y herramientas de comunicación institución (matriz de medios), los diferentes comités institucionales, mesas de acreditación, aplicativo mesa de ayuda y demás mesas de trabajo y reuniones para articular acciones y resultados entre las diferentes áreas y procesos institucionales.



**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La información fluye desde los equipos operativos a los comités asistenciales, llega a la Subgerencia en salud y se traslada al comité directivo para la toma de decisiones, de igual manera los comités administrativos confluyen en el comité de Gestión y Desempeño y escala la información al comité directivo, como se describe en el siguiente flujograma



#### 8.4.1.2. Matriz de medios internos

La comunicación interna fluye a través de diferentes canales diseñados específicamente para los colaboradores, garantizando la efectividad y pertinencia del mensaje.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Unidad Integrada de Servicios  
de Salud Sur ESE

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

**CM-CI-MA-01 V3**

PUBLICO	ACTIVIDAD	CANAL
COLABORADORES	Divulgación de piezas comunicativas impresas que permita a los colaboradores y servidores publicos, tener acceso a la información de primera mano	CARTELERAS INTERNAS
	Socializar formatos, documentos e información de interés para los colaboradores y servidores publicos	INTRANET
	Enviar información de interes para los colaboradores, utilizando herramientas comunicativas masivas institucionales	MAIL INSTITUCIONAL
	Enviar información de interes para los colaboradores, utilizando herramientas comunicativas masivas no institucionales	MAIL PERSONAL
	Socializar información de la gerencia, fortaleciendo el flujo de comunicación descendente.	CIRCULARES GERENCIALES
	Contar con una herramienta comunicativa que permita contar las últimas novedades e información de la Institución, y que pueda ser difundida a través de los	BOLETIN ÚLTIMA HORA
	Divulgar información dirigida al personal asistencial y administrativo, con el fin de reforzar los conocimientos y acciones enfocadas en la seguridad del paciente	BOLETIN SUBRED SUR SEGURA
	Socializar información del proceso de acreditación que permita fortalecer los conocimientos	BOLETIN #MODOACREDITACIÓN
	Publicar información de interes en los diferentes equipos de computo de la Subred	FONDO DE PANTALLA
	Socializar información a través de una herramienta digital	SUBRED SUR TV
	Transmitir información de interes y de alto impacto a través de los diferentes grupos y contactos de colaboradores de la institución.	WHATSAPP
	Espacio para interactuar entre los colaboradores y la gerencia, socializando información de interes.	UNIDAD LOCAL GERENCIAL
	Espacio para socializar temas puntuales en grupos de trabajo	UNIDAD LOCAL DE COMUNICACIÓN
	Publicar información de interes en el equipo de computo	PROTECTOR DE PANTALLA
Talleres dictados por OAC a los diferentes procesos para fortalecer habilidades comunicativas y relaciones entre colaboradores y comunidad.	TALLERES DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS	

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>BOGOTÁ</small> Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

#### 8.4.2. Comunicación Externa

Es el conjunto de acciones informativas o comunicativas que se destinan a los públicos externos de la institución: Usuarios, comunidad, medios masivos de comunicación, medios comunitarios y entidades del sector.

Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es fundamental tener excelentes relaciones con sus públicos externos teniendo en cuenta que favorece aspectos como:

- **Identidad:** Son todos los elementos externos que conforman la personalidad de la Subred Sur y que le ofrecen un valor diferenciador. Una buena identidad deber ser sólida y coherente con la institución y sus servicios, generando máxima confianza en el sector de la salud.
- **Imagen:** La imagen es el conjunto de significados por los que se llega a conocer la entidad, y a través de la cual las personas la describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre la Subred Sur." (Adaptado: Dowling, 1996)
- **Sinergia:** Es la cooperación entre diferentes entidades públicas y privadas para aumentar la efectividad de los mensajes de comunicación externa que genera la Subred Sur.
- **Relaciones Públicas:** Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.  
Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar el desempeño de la Subred Sur en el marco de un entorno social.
- **Reconocimiento:** Es la acción de distinguir a la Subred Sur entre las demás entidades del sector como consecuencia de sus características y rasgos.

##### 8.4.2.1. Matriz de medios externos

La comunicación externa fluye a través de diferentes canales diseñados específicamente para cada público, garantizando la efectividad y pertinencia del mensaje.

PÚBLICO	ACTIVIDAD	CANAL
COMUNIDAD Y USUARIOS	Socialización permanente de información general sobre los temas de salud, novedades científicas y tecnológicas, novedades en capacitación, novedades en investigación, campañas, programas y demás que sean de interés público. <a href="http://www.subredsur.gov.co">www.subredsur.gov.co</a>	PÁGINA WEB
	Divulgación de novedades, eventos, campañas, actividades, jornadas de salud, avances y logros. Facebook, Twitter, Instagram y Youtube	REDES SOCIALES
	Divulgación de piezas comunicativas impresas que permita a la comunidad, tener acceso a la información de primera mano	CARTELERAS EXTERNAS

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Unidad Integrada de Servicios  
de Salud Sur ESE

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CM-CI-MA-01 V3

PÚBLICO	ACTIVIDAD	CANAL
	Socializar información de tipo audiovisual a través de las pantallas en las salas de espera.	SUBRED SUR TV
	Socializar ante los medios de comunicación de manera oficial información respecto a una jornada, campaña, situación o evento en un momento coyuntural, así como casos exitosos o respuesta a una posible crisis	BOLETINES O COMUNICADOS DE PRENSA
	Contar con una herramienta comunicativa que permita contar las últimas novedades e información de la Institución, distrital o actividades locales y que puedan ser difundida a través de los diferentes canales externos	BOLETIN ÚLTIMA HORA
	Divulgar toda la información de salud, modelo, atención, programas, servicios, jornadas, campañas y demás temas de interés cultural y social que interesen a la comunidad que usan las rutas de la salud, por medio de un programa radial pregrabado.	SINTONÍZATE CON TU SALUD
	Publicar información de valor para la comunidad de la localidad de Sumapaz. Información que le permita conocer acerca de los servicios de salud que allí se prestan.	BOLETÍN SUBRED SUR RURAL
	Socializar información de salud, modelo, servicios, jornadas y campañas a los usuarios y comunidad a través de un guión elaborado por la OAC y expuesto por las personas de 1° contacto en las unidades de servicio de la Subred Sur	INFORMACIÓN EN SALAS DE ESPERA
	Enviar información de interés de manera masiva a la comunidad ubicada en las localidades de la subred Sur.	CORREOS MASIVOS
	Socializar información de salud, modelo, servicios, jornadas y campañas a los usuarios y comunidad a través de un guión elaborado por la OAC y expuesto por las personas de 1° contacto en las unidades de servicio de la Subred Sur	INFORMACIÓN EN SALAS DE ESPERA
	Divulgar información relacionada con los servicios de salud, modelo de atención, jornadas, campañas, actividades y casos exitosos para resaltar ante la opinión pública.	TALLERES DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES
	Socialización y divulgación de información como: modelo de atención, programas, estrategias, novedades, recomendaciones, servicios entre otros temas. Tanto de nivel distrital como de la Subred Sur. A través de piezas comunicativas diseñadas y entregadas en los diferentes espacios a usuarios y comunidad.	MATERIAL IMPRESO
	Socialización de información general sobre los temas de salud, novedades científicas y tecnológicas, novedades en capacitación, novedades en investigación, campañas, programas y demás que sean de interés público	BOLETÍN SINTONÍZATE
	Enviar información de interés a los grupos de WhatsApp conformados por usuarios, miembros de las formas de participación, medios comunitarios y demás grupos que se creen para mantener contacto con la comunidad.	GRUPOS DE WHATSAPP

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

#### 8.4.2.2. Públicos externos

Son todas aquellas personas u organizaciones que interactúan con la entidad o son consumidores de los servicios de salud que brinda la misma.

- **Usuarios:** Son aquellos que se benefician de los servicios y servicios de salud que brinda la Subred Sur en cualquiera sus sedes o espacios públicos o privados en donde intervienen los funcionarios y colaboradores de la entidad.
- **Comunidad:** Son todas aquellas personas o grupos de personas que se benefician indirectamente de las diferentes estrategias en salud prestados por la entidad. Generalmente son los habitantes de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Usme y Tunjuelito. Pero también pueden ser de carácter distrital, nacional o internacional.
- **Medios masivos de comunicación:** Son aquellos medios tecnológicos y de comunicación, que sirven para enviar mensajes de manera masiva y que, pueden atravesar grandes distancias en un mínimo de tiempo. Su función es la de informar, educar, entretener, formar opinión o hacer publicidad. Los más conocidos son la radio, la prensa escrita, la televisión, el internet y las redes sociales.
- **Medios alternativos y comunitarios:** Son aquellos medios de comunicación cuya población es de carácter local, barrial o específica, se diferencian de los medios masivos por el alcance que pueden tener, ya que su público es más pequeño. Los Medios alternativos o comunitarios pueden ser en radio, prensa escrita o televisión comunitaria.
- **Proveedores:** Son todos aquellos que proveen insumos o servicios a la entidad, su importancia radica en el conocimiento del mercado, entre otros.
- **Otras entidades o entes de control:** Son todas aquellas organizaciones distritales, nacionales o internacionales, públicas o privadas, que realizan requerimientos a la entidad, se interesan en los servicios que se prestan, o son consumidores o seguidores de los contenidos, estrategias comunicativas o portafolio de la entidad.

#### 8.4.2.3. Temáticas trabajadas en la comunicación externa

- **Educación en salud:** uno de los propósitos de la comunicación externa en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, es la de contribuir a mejorar los hábitos de vida saludables de la comunidad en la que trabaja la entidad, por eso se trabajan estrategias y se publican diferentes tipos de contenidos para aportar a este cambio.
- **Portafolio de servicios:** Para la institución es importante que a través de la comunicación externa se pueda brindar una completa información que oriente a los usuarios para mejorar el acceso a los servicios de salud. Horarios, servicios y novedades, son los temas más recurrentes de la socialización del portafolio.
- **Noticias y notas positivas:** A través de las noticias y notas positivas se pretende mejorar y fortalecer la imagen de la institución, y en algunos casos, reconstruir la imagen perdida. Mediante la difusión de servicios destacados o procedimientos de alta complejidad se busca resaltar la labor de la entidad y que redunde en la mejora de la reputación.
- **Actividades y eventos:** A través de la comunicación externa se pretende mejorar la convocatoria de eventos, jornadas y diferentes actividades dirigidas para el beneficio de la comunidad y de los usuarios frecuentes.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 8.5. Manejo de una situación de crisis

Las crisis mediáticas se refieren a momentos coyunturales en el que una noticia o información negativa sobre la Subred Integrada de Servicios de Salud o alguna de sus unidades, llega a los medios de comunicación y como consecuencia puede afectar la imagen institucional, la reputación o el prestigio; estos momentos casi siempre están relacionados con problemas financieros o de la prestación de los servicios de la entidad.

Superar un episodio de crisis que afecte la imagen institucional, precisa de un trabajo coordinado y articulado para minimizar el impacto de las informaciones negativas que repercutan en los colaboradores y trasciendan a la comunidad y a los usuarios.

Para enfrentar adecuadamente estos momentos de crisis mediática, la Subred Sur cuenta con un manual de crisis que contiene todos los pasos a seguir por los colaboradores y directivos ante un momento de crisis.

El Manual de Crisis es un documento realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, avalado por la Gerencia de la Subred Sur y que se encuentra disponible en la intranet institucional con el código CM-CE-MA-01 el cual contiene la identificación y las fases de la crisis, así como la preparación de los voceros, el seguimiento de los medios de comunicación, y las estrategias informativas, comunicativas y correctivas para enfrentar el momento de crisis.

### 8.6. Rendición de cuentas

Dando cumplimiento al documento Conpes 3654 de 2010 y a la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina Asesora de Comunicaciones debe realizar una estrategia para la realización de la rendición de cuentas de la Institución, en la que se deben utilizar los diferentes canales de comunicación externos previstos en la matriz de canales externos, para la difusión del evento de rendición de cuentas de la entidad.

Con el fin de asegurar la participación ciudadana en este ejercicio, y que las entidades puedan ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza; esta estrategia debe ser realizada conjuntamente con la Oficina de Participación Comunitaria y de servicio al ciudadano; y la Oficina de Desarrollo Institucional y de Planeación, con el tiempo suficiente para su divulgación y dentro de los tiempos establecidos por la ley.

La estrategia del evento de Rendición de Cuentas se realizará en tres momentos: Antes, Durante y Después:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



### 8.7. Fuentes de información

Para la construcción de cualquier estrategia comunicativa externa, o la emisión de cualquier comunicación se deben consultar fuentes tanto internas como externas, estas nos entregarán la información suficiente para la toma de decisiones comunicativas o para la realización de productos comunicativos.

Las fuentes de información pueden ser documentos, personas, materiales audiovisuales o informes, que sirven para la construcción de boletines, notas informativas, testimonios o demás requerimiento de información que sean necesarios.

Las fuentes internas, son aquellas que se encuentran dentro de la institución y estas pueden clasificarse en primarias o secundarias:

#### Primarias:

Son aquellas fuentes humanas y que suministran información desde el interior de la empresa.

Estas pueden ser colaboradores asistenciales, colaboradores administrativos, especialistas, usuarios, proveedores directivos y líderes de procesos.

#### Secundarias:

Se entiende por fuentes de información interna secundarias a toda aquella información que ya ha sido procesada con anterioridad. Es decir, cualquier soporte de información que posea la empresa diferente a los datos básicos de estudio, como informes contables, de mercadeo, financieros, comunicación, producción, recursos humanos, jurídicos, calidad o cuadros de mando integral.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SALUD</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

Las fuentes externas se refieren a personas, documentos, estudios e instituciones públicas o privadas ajenas a la entidad.

**Primarias:**

Son aquellas que proceden de una persona que la está generando, que no ha sido publicada o que no han sido interpretadas por un tercero: puede ser un discurso, testimonio, entrevista, libro, carta, encuesta, etc.

**Secundarias:**

Es una información que ya ha sido interpretada, estudiada o analizada y fue obtenida de una fuente primaria, algunos ejemplos de estas fuentes son: Biografías, ensayos, estudios y monografías.

**8.8. Estrategias externas**

La comunicación externa siempre debe estar alineada con los objetivos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Es por esto que antes de producir cualquier material impreso o audiovisual, se debe contar con la estrategia totalmente documentada que permitirá definir el Público, los mensajes a utilizar, los formatos de los productos, los indicadores, y el canal o medio por el cual se realizará la difusión respectiva. De esta manera también se puede organizar los tiempos, recursos, costos y personal que requiere la activación de la estrategia.

La documentación de la estrategia debe contener la siguiente estructura y debe ser avalada por el Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones antes de comenzar con su ejecución:

- Nombre de la estrategia
- Objetivo general
- Objetivo específico
- Justificación
- Público Objetivo
- Actividades y productos
- Mensajes a utilizar
- Recursos humanos
- Recursos físicos
- Plan de divulgación
- Responsables
- Plan de costos
- Plan de acción
- Matriz de seguimiento

Toda estrategia comunicativa externa debe contener elementos de creatividad, interacción y debe mantener la imagen gráfica del distrito. Además debe trabajar en alguno de estos criterios:

- ✓ Mejoramiento de la imagen institucional
- ✓ Reconstrucción de la imagen institucional
- ✓ Conocimiento y reconocimiento del portafolio de servicios de la entidad
- ✓ Fortalecimiento de la imagen del distrito
- ✓ Fortalecimiento de los hábitos de vida de la población bogotana

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. E.S.E. Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

## 8.9. MANUAL PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES

### 8.9.1. Introducción

El presente documento constituye una guía para indicar el correcto funcionamiento de las cuentas que en las diferentes plataformas de redes sociales (en adelante RRSS) tiene la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Esto, en razón al crecimiento vertiginoso de las nuevas narrativas digitales que han acaparado la atención del público objetivo definido en los procesos del plan de comunicaciones: interno y externo.

En el proceso interno, cabe precisar, se identificó como grupo objetivo al conjunto de funcionarios (contratistas y planta) de la entidad. Mientras que en el externo se hace referencia tanto a los usuarios de las diferentes Unidades de Servicios de Salud como a la comunidad en la que promocionamos nuestros servicios, así como los diferentes públicos de interés relacionados con el sector salud.

Bajo esta nueva realidad es necesario concebir la comunicación desde las plataformas digitales como una herramienta para posicionar el nombre de la Subred. La perspectiva que se plantea responde al imperioso requisito de entregar información oportuna, veraz y con contenido de calidad para cada uno de esos públicos de forma que se convierta en un canal de obligatoria visita para el usuario.

En cada una de las cuentas de las RRSS se ofrecerá material gráfico y audiovisual con alto contenido de servicio. Desde este ámbito, la comunicación digital se torna abierta, incluyente y variada pensada en influir en todos los grupos de edades que consumen contenidos en Internet.

Cada plataforma debe, además, convertirse en un medio de ayuda para indicarle al internauta el procedimiento a seguir en caso de alguna duda frente a los servicios ofertados. Esa guía, cabe precisar, no es la solución al problema planteado por el usuario sino el camino a seguir para solventar su situación.

Antes de entrar en materia es pertinente conocer algunas definiciones presentes en este instructivo, con el fin de familiarizarse con la comunicación digital desde la perspectiva de las RRSS.

### 8.9.2. Glosario

- **AVATAR:** Imagen (dibujo o fotografía) que identifica el perfil del usuario de la red social. En algunos casos, dicha imagen no corresponde al dueño o administrador de la cuenta.
- **BIO:** Pequeña descripción de quién es la persona o entidad a la que pertenece la cuenta.
- **CAMPAÑA:** Conjunto de mensajes con un objetivo específico y una estrategia planificada con antelación que se publican durante determinado tiempo para lograr una meta.
- **CANAL:** Medio digital que transporta el contenido audiovisual.
- **ENTRADA (POST):** cada uno de los mensajes que se publican en las RRSS.
- **EMOTICONO:** Representación de una expresión facial que se utiliza en mensajes electrónicos para aludir al estado de ánimo del remitente.
- **ETIQUETA (HASHTAG):** Palabra o frase que agrupa mensajes relacionados frente a un mismo tema. Se identifica con el símbolo # y puede combinar letras y números.
- **GESTOR O RESPONSABLE DE COMUNIDADES (COMMUNITY MANAGER, CM):** Funcionario encargado de las publicaciones, monitoreo, interacción y actualización de cada una de las cuentas de las RRSS.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOLÍVAR Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

- **INFLUENCIADOR:** Usuario de una red social que produce información que es compartida miles de veces y genera interacciones frente a un tema.
- **IMPRESIÓN O VISUALIZACIÓN:** El número de veces que las personas dan clic en el mensaje o ven el contenido.
- **INTERACCIÓN:** El número de veces que las personas comparten un contenido, retuitean o dan me gusta.
- **NOTICIAS FALSAS (FAKE NEWS):** Contenidos que faltan a la verdad y que buscan afectar el buen nombre y la honra de una persona o una entidad. Suelen estar acompañados de imágenes alteradas o manipuladas y de titulares llamativos.
- **ME GUSTA (LIKE):** Hace referencia a que la publicación es del agrado del usuario. Se representa con símbolo del pulgar arriba.
- **MÉTRICAS:** Análisis de estadísticas de datos digitales.
- **PÁGINA DE FACEBOOK (FAN PAGE):** Es la plataforma en Facebook para instituciones, empresas o personajes públicos.
- **PIEZAS AUDIOVISUALES:** contenidos formados por videos animados que tienen movimiento e interacción.
- **PIEZAS GRÁFICAS:** Diseños gráficos que siguen lineamientos institucionales de colores, medidas, tamaño y peso.
- **RED SOCIAL:** Estructura social donde se puede compartir, publicar e interactuar digitalmente con diferentes usuarios.
- **RETUIT:** Compartir un contenido en la línea de tiempo de la cuenta en Twitter.
- **TUIT:** Publicación que se realiza en un breve texto de 140 caracteres desde las redes sociales Twitter, puede llevar imagen o video.
- **SEGUIDORES (FOLLOWERS):** personas que, como su nombre lo indica, siguen de manera permanente nuestras cuentas en RRSS.

### 8.9.3. Objetivo:

Regular el contenido y la publicación de información en las diferentes cuentas en redes sociales de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. mediante la aplicación de normas que consoliden la comunicación digital dirigida a los clientes internos y externos de la entidad.

### 8.9.4. Descripción de redes sociales

#### Facebook (Subred Integrada de Servicios de Salud Sur)

- La Subred Sur cuenta con una página oficial en Facebook desde la que se realizan publicaciones frecuentes de las diferentes Unidades de Servicios de Salud ubicadas en Ciudad Bolívar, Usme, Tunjuelito y Sumapaz.
- El nombre de la Fan page (Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.) es la única cuenta 100% oficial y certificada por Facebook.
- El contenido de la página debe ser netamente institucional.
- Las publicaciones diferentes al Sector Salud deben ir aprobadas por el Jefe Asesor de Comunicación de la Subred Sur y la Secretaría Distrital de Salud.
- El nombre debe ser institucional y debe llevar el mismo lineamiento, línea gráfica y comunicación de las otras Subredes.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

- La página debe estar certificada por Facebook.

#### **Twitter (@SubredSur)**

- La única cuenta oficial y certificada es @subredsur
- El twitter oficial e institucional de la Subred Sur debe manejar un estilo de comunicación factible para el usuario, además de publicar tuits que demuestren las acciones y gestión que realiza diariamente la Subred Sur, su
- Los tuits enviados de las diferentes Unidades de Servicios de Salud (Tunal, Meissen, Tunjuelito, Usme y Vista Hermosa) deben tener el mismo contenido que la página de la Subred Sur

#### **Instagram (Subredsursalud)**

- La única cuenta oficial certificada es @subredsursalud
- Instagram es la plataforma idónea para mostrar los atributos de las localidades del sur.
- A través de fotografías se deben mostrar avances de gestión de la subred, paisajes, y atributos de nuestras localidades

#### **Youtube (Subred Sur)**

- El canal oficial es Subred Sur
- Canal audiovisual de la Subred Sur cuyo contenido permite mostrar las acciones y campañas de la Subred Sur y la Secretaría de Salud en piezas audiovisuales

#### **8.9.5.Privacidad y seguridad**

Al aceptar las políticas de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), también está aceptando las políticas de:

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/legal/terms>
- **Twitter:** <https://support.twitter.com/articles/72688>
- **Instagram:** <https://help.instagram.com/478745558852511>
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/t/terms>

Hay que tener en cuenta que nuestras redes sociales son públicas y, por ende, diferentes usuarios pueden ver el contenido publicado.

Por seguridad, no se debe publicar datos e información personal en las redes sociales. Recuerde que el contenido es público y cualquier persona puede verlo y/o compartirlo.

El contenido publicado es para la comunidad, los usuarios, colaboradores y público en general de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Por tanto, es netamente informativo y no debe afectar la imagen, el buen nombre y la honra de personas o instituciones.

Toda aquella publicación que vaya en contravía de ese postulado debe ser eliminado de inmediato y amerita un llamado de atención verbal o por escrito dirigido al autor del mismo.

La ortografía y la correcta redacción deben ser impecables. Cualquier falta en alguno de estos dos aspectos también acarreará un llamado de atención. Al ser una entidad pública estamos llamados a velar por la pulcritud en los mensajes publicados.

En caso de tener dudas o inconvenientes con las publicaciones envíenos un mensaje al correo: [comunicaciones.externa@subredsur.gov.co](mailto:comunicaciones.externa@subredsur.gov.co) para resolver su inquietud.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

#### 8.9.6. Dinámica de conversaciones

El contenido de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) busca informar a la comunidad, usuarios, colaboradores y público en general acerca de los servicios, actividades, acciones y avances de gestión que se realizan en el Sector Salud.

Sin embargo, los usuarios deben tener en cuenta que las redes sociales de la Subred Sur son para comunicar e informar a las personas y no reemplaza los canales oficiales para realizar requerimientos oficiales como citas médicas, autorizaciones, envío de hojas de vida, trámites similares, Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes, PQRS.

Si es necesario, en aras de ayudar a un usuario de las redes sociales, se solicitarán los datos personales mediante mensaje interno y no de manera pública.

En caso de que el usuario haya tenido inconvenientes con las citas médicas indíquelo que debe llamar al número telefónico 3078181 / 018000118181 o enviar un correo a [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co).

#### 8.9.7. Publicaciones generadas por la comunidad

El contenido que se genera desde las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) es público, por tal motivo se eliminará o se bloquearán las publicaciones que realicen los usuarios en los siguientes casos:

- Amenazas que atenten con la seguridad de la comunidad, los usuarios y los colaboradores.
- Mensajes discriminatorios, ofensivos, vulgares, obscenos, preferencias sexuales, religiosas, políticas y comentarios invasivos hacia la comunidad que perjudiquen su seguridad.
- Se bloquearán a los usuarios que realicen comentarios inapropiados que perjudiquen la imagen de la Subred Sur, que realicen ventas de productos o mencionen alguna marca distinta a la Subred Sur.
- Promoción de campañas políticas.
- Plagio o falsa información.

Las personas pueden compartir los contenidos que se publican diariamente en las redes sociales sin alterar o falsificar la información, de lo contrario los usuarios serán bloqueados o reportados. Al aceptar estas políticas, no puede realizar reclamos, quejas o publicaciones que afecten a la entidad.

Los contenidos y publicaciones que realicen los usuarios positivos serán utilizados a favor en publicaciones propias de la Subred Sur y el usuario no podrá reclamar o pedir una remuneración.

#### 8.9.8. Propiedad intelectual

Videos, fotografías y diseños propios de la Subred Sur solo podrán ser compartidos con buenas intenciones de lo contrario se reportará o se bloqueará a la persona. El usuario que utilice las piezas gráficas, contenido o audiovisuales con fines diferentes a la Subred Sur que puedan perjudicar la imagen de la institución, serán reportados o bloqueados.

Todos los menores que salgan en las fotografías o videos institucionales publicados en las cuentas de la Subred Sur, deberán contar con el consentimiento informado y escrito por parte del padre o cuidador del menor. Así mismo se deberá manejar con los adultos con discapacidad o pacientes hospitalizados.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 8.9.9. Políticas Generales

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. utiliza diferentes redes sociales como canales de información, por tal motivo es importante tener normas en el manejo y publicación de contenidos que regulen el contenido de las redes sociales para mantener un lineamiento institucional.

Desde de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E se establecerán normas para el buen uso en las redes sociales institucionales.

El encargado de manejar las cuentas debe ser el Community manager junto, con la línea del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Solo ellos podrán tener las respectivas contraseñas y usuarios de las diferentes RRSS.

#### Facebook

- La respuesta a inquietudes de los usuarios debe ser oportuna y entendible.
- El avatar debe ser el mismo de las otras RRSS, debe conformar el logo y estar avalado por Secretaría de Salud.
- El plazo máximo para responder una inquietud mediante la página es de un día.
- Se debe realizar seguimiento a los Me gusta, comentarios y emoticonos que tienen los seguidores de la Subred Sur.
- Las fotografías deben ser autoría de cualquier funcionario (planta o contratista) de la Subred. En caso contrario, deben ser avaladas por Secretaría de Salud y ser libre de derechos de autor.
- Se deben utilizar colores institucionales en las piezas, logos e iconos de la Subred Sur.
- La portada de la página debe ser llamativa y estar acorde al perfil.
- El perfil debe tener el logo de la Subred Sur y un personaje que la caracterice.
- No publicar contenidos que generen polémica política, religiosa o sexual.
- Toda publicación que contenga fotos con menores de edad debe tener el permiso del padre de familia o su representante ante la ley.

#### Twitter

- Las publicaciones vía Twitter deben ser reales, no se realizarán publicaciones falsas que afecten la institución.
- El avatar debe ser el mismo de las otras redes sociales, debe conformar el logo y estar avalado por Secretaría de Salud.
- Las diferentes Unidades de Servicios de Salud (Meissen, Tunal, Vista Hermosa, Nazareth, Sumapaz, Usme) deben publicar los mismos contenidos de la Subred Sur.
- Las piezas y videos deben estar avaladas por Secretaría de Salud y la gerente de la Subred Sur.
- Se debe dar respuesta a los mensajes de los usuarios. (De manera inmediata)
- Se debe monitorear los diferentes hospitales y trinos.
- Se debe dar aviso al jefe de la oficina a trinos que afecten el buen nombre de la institución o de sus colaboradores.

#### Instagram

- Se deben publicar fotografías llamativas y estéticas de las localidades correspondientes a la Subred Sur
- El avatar debe ser el mismo de las otras redes sociales, debe conformar el logo y estar avalado por Secretaría de Salud.
- Los mensajes de Instagram deben ser llamativos y afectivos. Se puede “tutear” y hablar en primera persona.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

- Se publicarán sinergias propias de la Subred Sur.
- Se replicarán noticias importantes que se publiquen desde la Secretaría Distrital de Salud.

### YouTube

- Los videos de la Subred Sur deben tener el aval del usuario y la Secretaría de Salud para ser publicado.
- El avatar debe ser el mismo de las otras redes sociales, debe conformar el logo y estar avalado por secretaría de salud.
- Los menores de edad que salgan en los videos deben tener el permiso correspondiente de los padres de familia.

### 8.9.10. Contenido

Con el fin de consolidar una reputación digital, los contenidos que se publiquen en las redes sociales institucionales deben responder a los mismos postulados de un medio de comunicación tradicional. Esto es, brindar una información clara, concisa y veraz de las acciones que estamos promocionando.

En cada publicación se debe establecer qué acción se está realizando (promoción de acciones y servicios), cuál comunidad (barrio y localidad) se beneficia y qué objetivo se pretende.

Para el caso de fotografías, no deben publicarse aquellas que estén desenfocadas o a contraluz, garantizando la calidad de las imágenes.

Las entradas que se hagan deben entregar datos puntuales como identificación del funcionario o el equipo al que pertenece. De ser posible, también publicar el nombre del usuario que aparece en la foto.

Cuando se trate de entrevistas para medios masivos o comunitarios, las entradas deben hacerse mencionando al periodista o presentador, e identificando al medio al que pertenece. Para estos casos, la publicación debe hacerse en tiempo real, salvo que se trate de un programa especial cuya emisión sea posterior. En esta situación, se concreta con el comunicador el día y la hora de la emisión para promover desde las RRSS el programa.

Los videos deben responder a esos mismos lineamientos. Si se quiere repetir la publicación de un video o una fotografía, la entrada debe ser hacerse de nuevo y buscar un enfoque diferente para promocionarla. Hay que recordar que el usuario de Internet no se interesa por historias que considere repetidas.

El profesional encargado de las redes sociales, debe implementar una parrilla de contenidos de manera semanal, con el fin de regular los tiempos de publicación y los temas. Así mismo debe generar estrategias y campañas de manera permanente para el cliente interno y externo.

### Facebook

- Videos interactivos, Facebook Live y OBS que demuestren las actividades y servicios que presta la Subred Sur.
- Piezas gráficas de días conmemorativos de salud y fechas importantes en Colombia y en el mundo que se presenten en el año.
- Publicar en la semana cuatro piezas de las sinergias de Secretaría de Salud.
- Las entradas deben tener llamado a la acción, uso de etiquetas y hashtag para que sea entendible al usuario.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**



- Los post deben ser amigables, la manera de transmitir el mensaje será tuteando para que las personas sientan cercanía y comiencen a sentir fidelidad hacia la marca.
- Sólo se pueden publicar piezas avaladas por la Secretaría de Salud, la Gerencia y el Jefe Asesor de la Oficina de Comunicaciones.
- Se debe generar contenido referente al sector salud, acerca de las actividades y los servicios que se prestan en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Realizar Post que redirección en la página web y al canal de Youtube.
- Publicación de notas y artículos de interés.
- Actualizar portada y perfil según estrategias con las demás Subredes.

#### Twitter

- Publicar diferentes sinergias de la Secretaría de Salud varias veces a la semana.
- Generar trinos acordes al sector salud y a las actividades diarias de la Subred Sur.
- Realizar publicaciones en tiempo real de los diferentes eventos y actividades del distrito.
- Actualizar portada y perfil de según estrategias con las demás Subredes.
- Retuitear a las otras entidades gubernamentales específicamente desde Secretaría de Salud, Subredes y trinos con contenido del sector salud.
- Realizar tuits de las actividades que realizan los profesionales de salud pública y los directivos
- La comunicación de los post debe ser entendible y debe tener llamado a la acción.
- Se debe hacer uso de hashtag para generar tendencia e interacciones.
- Las piezas que se envían en directo se deben etiquetar, la etiqueta depende de la publicación.
- Los Post deben publicarse de 6:30am a 8:30pm, 8 tuits al día. De acuerdo a horas de impacto
- Los trinos deben ser variados, deben contener tanto la sinergia de Secretaría de Salud como los trinos creados propiamente desde la Subred Sur.
- De acuerdo a lo publicado, se deben etiquetar influenciadores o a las entidades que puedan tener injerencia en el tema que se esté tratando.

#### Instagram

- Se deben publicar fotografías llamativas y emocionales de los eventos y servicios realizados con la comunidad.
- Publicar fotografías que muestren a las localidades que maneja la Subred Sur y que a su vez se vean estéticas.
- Videos emotivos con contenido del sector salud
- Explicación contundente y emotiva en cada publicación que se realice.
- Etiquetar las fotografías para que haya mayor interacción
- Generar etiquetas con el # para tener más seguidores

#### YouTube

- Los videos que se publican en el canal de YouTube deben tener el aval de la secretaria de salud.
- El título del video debe ser corto y conciso.
- La descripción debe ser una introducción al video y debe generar interés hacia los usuarios.
- Cada video publicado debe estar dentro de una carpeta de YouTube.
- Se deben publicar todos los videos que se realicen en el canal.
- Generar etiquetas y palabras clave para que se encuentra fácilmente en el buscador.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 8.9.11. Responsables

El responsable de realizar la actualización, generación de contenidos y de realizar publicaciones es el Community Manager de la institución y quien lo supervisa es el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación. Además se recibe línea técnica de la Secretaría Distrital de Salud y de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 8.9.12. Seguimiento y realización de informes

El Community Manager es el encargado de hacerle seguimiento a las redes sociales y generar estrategias para el crecimiento de las mismas, para ello y para mejorar la toma de decisiones frente al manejo de las mismas, se debe realizar un informe mensual que se debe entregar al Jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones, los primeros cinco días del mes siguiente al evaluado.

Este informe debe contener los principales indicadores por red social y su correspondiente análisis en comparativo con el mes anterior.

Desde el año 2019, las redes sociales determinan el “Engagement” o compromiso de la comunidad seguidora de esta red social con la marca “Subred Sur”, para determinar esta variable se debe hacer a través de la siguiente fórmula:

#### Twitter

Número de interacciones  
----- X 100  
Número de Seguidores

#### Facebook

Número de interacciones  
----- X 100  
Número de Seguidores

#### Instagram

Total de interacciones  
-----X 100  
Total de seguidores

## 8.10. IMAGEN INSTITUCIONAL

### 8.10.1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como fin reunir los elementos de identidad grafica de la Subred Sur E.S.E. que comprende su conformación con seis Unidades de Servicios de Salud que son: Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito, Usme y Nazareth; su gama de aplicaciones, usos correctos e incorrectos en general; la tipografía y los colores institucionales que serán utilizados exclusivamente para todos los documentos que se emitan, no estando permitida su utilización en versiones y formatos distintos a los que se especifican en los apartados correspondientes de este manual. Los lineamientos contenidos en este documento deberán

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Universidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

ser respetados y mantenerse constantemente a fin de facilitar una adecuada uniformidad, socialización y difusión asertiva frente a la identidad visual.

### 8.10.2. LOGOS DE LA SUBRED SUR E.S.E.

El logotipo o logo es un importante elemento que forma parte de una marca ayudándola a que esta sea fácilmente identificada, reconocida y en algunos casos mentalmente relacionada con algo con lo que existe cierta analogía, le aporta identidad, color y emocionalidad. Por esta razón los logos de las Unidades de Servicios de Salud adoptan la misma imagen en cuanto composición y forma, para la diseño del logo se usaron figuras geométricas integradas, cuya composición forma el símbolo universal de la atención médica como es la cruz de anchas astas y simétrica (tanto en el plano vertical como horizontal). Cada subred está representada en una figura, el rectángulo connota proyección, avance y progreso. Los colores utilizados proporcionan bienestar cuando se perciben y lleva a los usuarios a relacionar el logo inmediatamente con la atención médica. Son colores considerados beneficiosos para el cuerpo y la mente ya que son tranquilos, profundos; transmiten firmeza, solidez, templanza, modernidad y progreso.



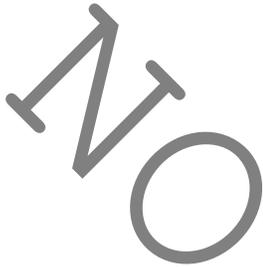
### 8.10.3. Tipografías Institucionales

La tipografía utilizada para la construcción del logo es la Aller en su versión regular y bold, esta será la tipografía exclusiva para el logo el cual no debe ser modificado, ni distorsionado. Para los titulares de las piezas comunicativas se usará la tipografía GOTHAM ROUNDED, la cual será aplicada en todas las piezas comunicativas internas y externas en aras uniformar y unificar visualmente los mensajes y la imagen institucional, para la piezas graficas como: afiches, letreros, pendones, cartillas, folletos, etc.; deberán pertenecer a la misma familia en sus versiones (médiun, book, y light de la Gotham Rounded), esta tipografía aplica también para las piezas comunicativas visuales. Para bloques de texto de mayor extensión se utilizara la familia GOTHAM NARROW, en sus versiones (Thin, extra light y médiun).

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



**Gotham Rounded, bold**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

**Gotham Rounded, medium**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

**Gotham Rounded, book**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

**Gotham Rounded, light**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890



**Gotham Narrow, extra light**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

**Gotham Narrow, extra light**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

#### 8.10.4. PALETA DE COLOR



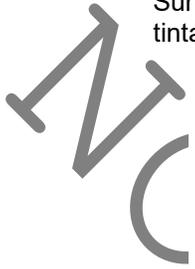
**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE, los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 8.10.5. USO EN ESCALA DE GRISIS, NEGRO Y BLANCO

El uso de la escala de color en: Gris, negro y blanco aplica para todos los logos de la Subred Sur E.S.E., estará restringido únicamente a documentos y piezas visuales impresas a una tinta en negro, para otras aplicaciones a una tinta de deberá usar el cian institucional.



### 8.10.6. USOS CORRECTOS DEL LOGO

Para los diseños gráficos como cartillas, pendones, afiches, folletos, etc.; al igual que campañas comunicativas transversales a la Subred se deberá usar el logo de la Subred Sur E.S.E.; los logos de las Unidades de Servicios de Salud serán utilizados para las campañas internas. Todas las piezas deben ir acompañadas del logotipo de la Alcaldía en la parte inferior derecha y de la subred sur en la parte inferior izquierda. Es importante aclarar que el uso de los logos y su disposición, al igual que el diseño de las piezas comunicativas deberán ser aprobados, diseñados o elaborados por la Oficina Asesora de Comunicaciones, encargada de la imagen institucional.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

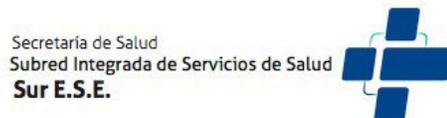
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SALUD</small> <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

### 8.10.7. USOS INCORRECTOS DEL LOGO

Se conoce el uso incorrecto del logo cuando se afecta la proporción de distribución vertical u horizontal del mismo, cambios en la ubicación, distribución de elementos, color, tipografía y la eliminación de elementos gráficos que lo componen los cuales afectan la imagen institucional, estas deformaciones y usos incorrectos también son aplicados para los logos de la alcaldía.



**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

### 8.10.8. ESCUDO DE LA ALCALDÍA APLICADO A LA SUBRED SUR



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD**

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

<b>Amarillo</b> C:0 M:15 Y:100 K:0 R:255 G:213 B:0 # ffd400	<b>Azul</b> C:100 M:70 Y:0 K:0 R:40 G:90 B:166 # 285AA6
<b>Rojo</b> C:0 M:100 Y:100 K:0 R:201 G:33 B:40 # C92128	<b>Negro</b> C:0 M:0 Y:0 K:100 R:38 G:35 B:36 # 262324

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud El Tunal	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud Meissen
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud Nazareth	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud Usme	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> <hr/> Subred Sur E.S.E. Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa

### 8.10.9. CONTROL DOCUMENTAL

Para el proceso de control documental es importante definir y unificar su diseño en cuenta forma, para ello el diseño del escudo del Distrito elaborado para las entidades públicas adscritas al sector salud incluyó el nombre de la Subred a la que pertenecen, debido al proceso de habilitación realizado por la Secretaría Distrital de Salud, en esta medida la Subred Sur E.S.E. en aras de alinear proceso de Control Documental definió los siguiente parámetros: La tipografía para los formatos, guías, procedimientos y demás documentos será Arial en su versión normal para los títulos, encabezados y para el cuerpo del texto, color de fuente (negro), de acuerdo al manual MI-SIG-CDO-MA-01 Control Documental. El escudo de la Subred Sur E.S.E. será utilizado en todos los procesos transversales a la Subred, para los documentos específicos por cada Unidad Prestadora de Servicios de salud serán utilizados los escudos asignados a cada USS.

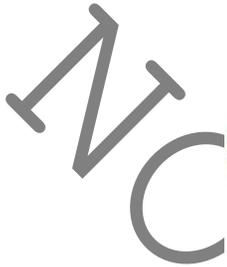
**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SALUD</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

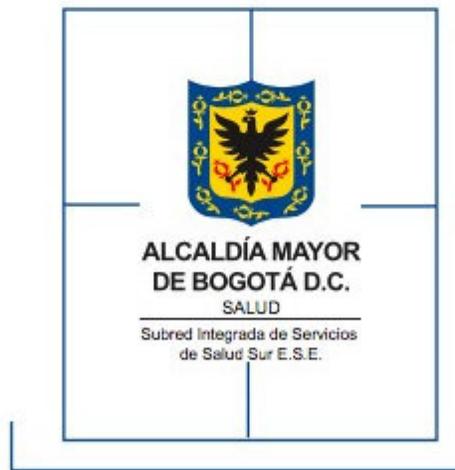
**Arial - Títulos (Tamaño 10)**

**ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklm nopqrstuvwxyz 123467890**



**Arial - Cuerpo de Texto (Tamaño 10)**

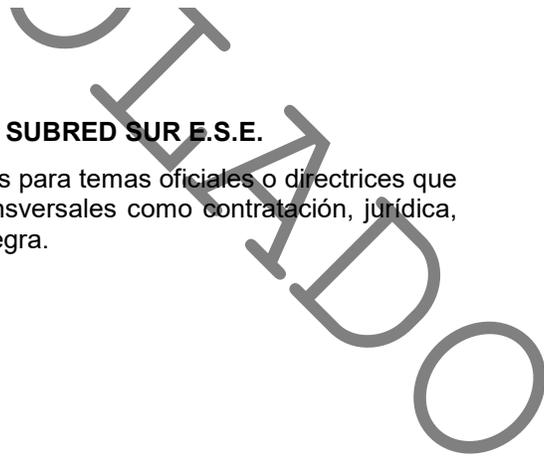
**ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklm nopqrstuvwxyz 123467890**



1 cm  
Área de seguridad

**8.10.10. APLICACIÓN PARA HOJA MEMBRETE SUBRED SUR E.S.E.**

El formato de oficio con el logo de la Subred Sur E.S.E. es para temas oficiales o directrices que vayan desde la gerencia a todas las UPS, acciones transversales como contratación, jurídica, planeación, etc.; el color de la fuente debe ser siempre negra.



**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SALUD</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



### 8.10.11. COMPONENTE JURÍDICO PARA HOJA DE MEMBRETE SUBRED SUR E.S.E.

El formato de oficio firmado por la Gerente de la Subred Sur E.S.E.; deberá consignar al final de la firma el siguiente cuadro de texto, así:

FUNCIONARIO/COMITENTE	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyectado por:					
Revisado por:					

Carrera 20 # 47B - 35 Sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Teléfono: 730 00 00  
www.subredsur.gov.co



**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

11

En el cuadro final se debe especificar los datos de las personas que proyectaron y revisaron el oficio, el cargo, la sede y la red a la que pertenece con sus respectivas firmas.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

**8.10.12. Manejo exclusivo del área de Comunicaciones, para piezas como:**

Pendones, afiches, tabloides, etc. Varía en su aplicación conforme a los lineamientos del Manual de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

M  
Z  
C



Ma  
par  
etc  
  
Var  
mie  
Bo:

**8.10.13. PIEZAS DE DIVULGACION MASIVAS**

Alcaldía de Bogotá será, de ahora en adelante la única frase que firmará nuestras comunicaciones. Ya no va el logotipo conformado por escudo de Bogotá más el lema Bogotá Mejor Para Todos.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

Alcaldía de Bogotá

Alcaldía de Bogotá

Alcaldía de Bogotá

En el caso de las piezas, irán acompañadas del logo de La Subred Sur como se muestra en el siguiente ejemplo:



**Te esperamos en nuestros CAPS**

Centro de Atención Prioritaria en Salud	Horarios
CAPS Vista Hermosa	7:00 a.m. - 3:00 p.m.
CAPS Ismael Perdomo	7:00 a.m. - 3:00 p.m.
CAPS Candelaria	7:00 a.m. - 3:00 p.m.
CAPS Marichuela	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
CAPS Betania	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
CAPS San Benito	7:00 a.m. - 1:00 p.m.

**TOMA de Citologías**  
Subred Sur

**Sábado 26 de Octubre**



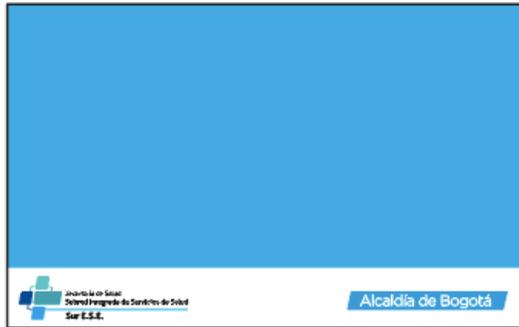
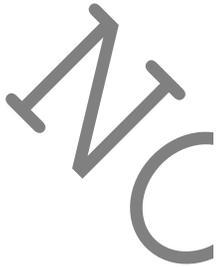
#### 8.10.14. PLANTILLAS PARA PRESENTACIONES INSTITUCIONALES

Se maneja un diseño para presentaciones institucionales con plantilla principal de color azul con los logos de la Alcaldía y el logotipo de la Subred Sur, siempre deberá ser usado para dar inicio a las presentaciones. Se manejarán dos fondos: blanco con franja azul o fondo azul con franja blanca (no se deben usar los dos fondos en una misma presentación) La plantilla la Subred Sur E.S.E.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



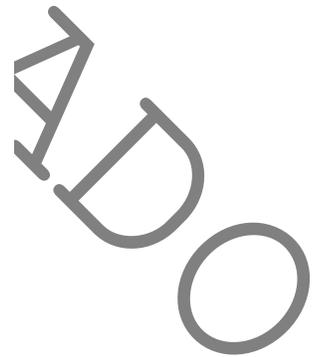
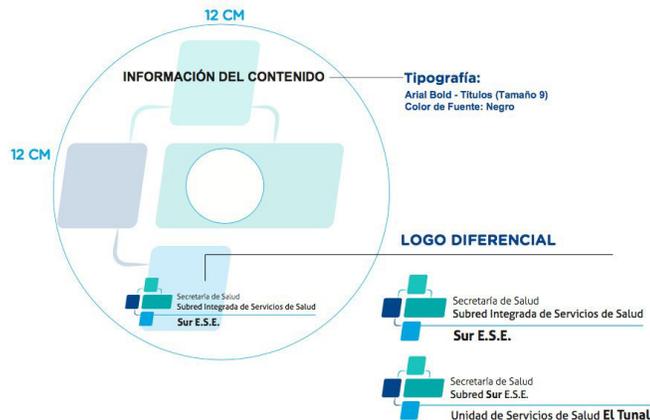
Plantilla Azul



Plantilla Blanca

**RECOMENDACIONES** Los títulos deben ir siempre en negrilla. La portada debe llevar el título del tema, nombre del área o programa, nombre del conferenciante o exponente, ciudad y año. Para resaltar información dentro de los textos se recomienda utilizar negrilla. Es importante tener en cuenta que las presentaciones no deben ser sobrecargadas en texto, los apoyos visuales como: imágenes y videos, deben tener pie de página con la información del autor o dirección del contenido web. La tipografía para las presentaciones son: El color de la fuente es de acuerdo al fondo de las plantillas como se muestra en la imagen.

#### 8.10.15. LABEL BLANCO



**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.: los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

### 8.10.16. LABEL OSCURO



### 8.10.17. DISEÑO DE CARNE



### 8.10.18. CINTAS PARA PORTA CARNÉ

Se ha establecido que para todos los servidores públicos de la Subred Sur, el color del cordón porta carné es azul turquesa.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>



## Cintas porta carné

### 8.10.19. APLICACIÓN VESTUARIO

El color prioritario de los uniformes deberá ser siempre el azul reflectivo, exceptuando los casos en los que sea indispensable usar otros colores (naranja, amarillo, verde) por seguridad industrial o el caso que amerite. Los logo institucionales deben manejarse en el pecho de la prenda y manejar el logo de la administración



### 8.10.20. APLICACIONES POP



**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Luzes y sombras en el camino de la Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

## 8.11. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

### 8.11.1. INTRODUCCIÓN

La identidad corporativa es la representación visual de una institución a través de su infraestructura, sus manifestaciones culturales, y de cada uno de los servidores públicos. La identidad se convierte en una herramienta que está implícita en todas las aplicaciones de la marca Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Donde todos y cada uno de los funcionarios deben tener presentes en cada una de sus acciones del día a día, manteniendo así la esencia institucional.

### 8.11.2. IMAGEN DE INSTALACIONES

Las instalaciones de la Subred Sur E.S.E. son espacios diseñados para usuarios y colaboradores, por lo cual deben proyectar una imagen limpia, amigable, descongestionada, en dónde nuestros usuarios se sientan cómodos y a gusto. Para ello se deben seguir los siguientes criterios:

- **Sedes:** Las sedes deben contar con todos los requerimientos mínimos para su correcto funcionamiento.
- **Fachadas de las sedes:** Las sedes deberán cumplir con los decretos de la Secretaría del Medio Ambiente.
- **Señalización:** Cada dependencia de la institución debe estar identificada con su respectivo aviso. Con esta herramienta usuarios y colaboradores de la Subred estarán enterados de las dependencias a las que están accediendo, para tal fin la Oficina Asesora de Comunicaciones ha diseñado avisos para cada una de las sedes asistenciales.
- **Carteleras:** Las carteleras institucionales internas y externas estarán bajo los lineamientos, supervisión y administración de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Subred Sur E.S.E.

Como seguimiento al fortalecimiento de la imagen de las diferentes unidades, tanto asistenciales como administrativas y a través de criterios establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones; mensualmente se realiza recorrido por las sedes de la Subred Sur, esto con el fin de identificar y verificar su estado y avance:

- Estado de las fachadas.
- Uso de avisos con formato institucional
- Actualización mensual de las carteleras internas y externas por parte de la OAC.
- Se debe portar los elementos de identificación institucional.
- Se debe tener conocimiento de la información de las carteleras institucionales.

El recorrido se realiza de manera mensual, y debe ser acompañado por el líder de la sede, o quién esta persona delegue. Los soportes son cargados en las carpetas compartidas de la oficina de comunicaciones. La visita es soportada a través de acta y fotografías.

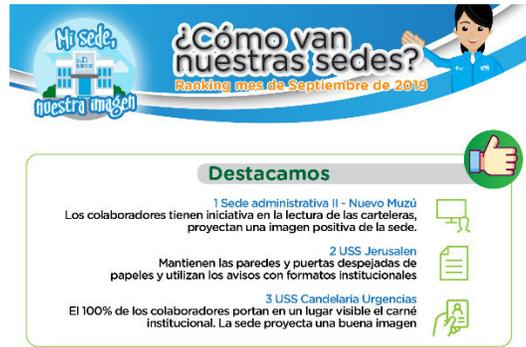
Posterior a la visita se realiza una matriz de seguimiento la cual mide los parámetros establecidos y nos permite elaborar el ranking del mes "**Mi sede, Nuestra Imagen**" este ranking es socializado a través de los diferentes canales de comunicación de la Subred Sur.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

## Ranking “Mi sede, Nuestra Imagen”



### 8.11.3. SERVIDORES PÚBLICOS

La apariencia refleja el cuidado que se presta a sí mismo. De la presentación personal depende la imagen que tendrá también nuestra Subred. Proyectemos siempre una imagen agradable y amable.

- Utilice siempre el uniforme, chaqueta, bata (sin logos o distintivos de otra institución) y carné cuando se encuentre laborando en las Unidades de Servicios.
- Cuerpo aseado, las uñas tienen que estar cortas, el pelo y los dientes limpios. Esto garantiza la seguridad propia y la del usuario(a) y permite una óptima comunicación, La ropa tiene que ser cómoda y sentirte a gusto con ella, use zapatos adecuados
- En la institución usted solamente puede escuchar música orquestada.

**Las siguientes recomendaciones aplican tanto a las colaboradoras uniformadas como a las que no lo están:**

- El cabello debe lucir bien arreglado.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de servicio al ciudadano(a) ni hacer retoques al maquillaje a la vista de los usuarios.
- Los accesorios que se vayan a utilizar (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.
- Si se está con uniforme, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este tales como chales, sacos de un color que no pertenezca al uniforme, abrigos, gabardinas, etc.
- Las colaboradoras asistenciales no deben tener esmalte en las uñas ni utilizar accesorios como (collares, pulseras, anillos)
- Utilice la bata solo dentro de las instalaciones de la Unidad de Servicios, la bata debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada. Los zapatos siempre estarán muy bien lustrados.
- Los colaboradores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

Los Servidores y Servidoras portarán el carné institucional en un lugar visible y será requisito indispensable al momento de ingreso a cualquier área, sede y/o proceso de la Subred. El

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**

personal Administrativo al no tener uniforme, su presentación personal será acorde con los lineamientos de buen gusto y moderación, teniendo en cuenta que bajo ninguna circunstancia debe venir en camisetas o jeans de lunes a jueves, los días viernes y fines de semana si es el caso, puede hacerlo, pero siempre guardando la imagen proyectada desde el vestuario.

#### 8.11.4. MANIFESTACIONES CULTURALES

Cualquier tipo de representación o evento extramural en la que uno o más funcionarios de la Subred participen deben seguir los siguientes parámetros:

- **Porte de carné:** Los servidores y servidoras de la subred deben portar el carné que los identifica como referentes de la institución.
- **Chaquetas Institucionales:** Los Servidores deben asistir a todos los eventos institucionales o de cualquier orden, con la chaqueta que los identifica como funcionarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Los servidores y servidoras de la institución deben manejar un vocabulario adecuado en todo tipo de actividad, siempre generando confianza, precisión y oportunidad para el dialogo.

#### Flujo para el procedimiento de publicación de información en la página web o en la intranet.

Este procedimiento debe guiarse en los parámetros establecidos en el GI-TICS-MA-01 Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la Subred Sur E.S.E.

Se debe tener en cuenta el GI-PR-09 Procedimiento mesa de ayuda y el GI-INS-01-V1 Instructivo mesa de ayuda para el correcto uso de la misma y la adecuada realización de la solicitud de publicación.

N°	QUE 	QUIEN 	COMO 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
1	Solicitar publicación de información en la página web y/o intranet	Líderes de procesos, Líderes de Oficina, Colaboradores de nivel asesor	Se realiza la solicitud de publicación de información mediante la Mesa de Ayuda GLPI o correo electrónico remitido al proceso de Sistemas de Información TIC con la información a publicar.  Con el documento o la información que se desee publicar debe venir correctamente descrito:	Una vez identificada la necesidad y se disponga de la información a publicar	Incidencia en mesa de ayuda y/o correo electrónico

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**



N°	<p>QUE</p> 	<p>QUIEN</p> 	<p>COMO</p> 	<p>CUANDO-TIEMPO</p> 	<p>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</p> 
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El título</li> <li>• Descripción</li> <li>• Periodicidad</li> <li>• Lugar exacto donde debe quedar publicado</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si es una publicación que impacta directamente en el diseño gráfico, esta información debe estar con el diseño definido y aprobado por la oficina de comunicaciones.</p>		
2	Clasificar la documentación recibida	Profesional de Sistemas de información TICS	<p>¿La solicitud cumple con las condiciones necesarias?</p> <p><b>SI:</b> Se realiza la publicación de acuerdo a las especificaciones entregadas</p> <p><b>NO:</b> Si la información que se recibe para publicar en la página web o intranet no cumple con estos requerimientos definidos de diseño, información, ubicación y formato será devuelto al proceso que solicito su publicación por el mismo medio por donde se recibe la solicitud bien sea mesa de ayuda y/o correo electrónico.</p>	Una vez recibida la solicitud	Seguimiento de mesa de ayuda y/o correo electrónico de devolución
3	Publicar la información	Profesional de Sistemas de información TICS	Se realiza la publicación de la información en la página web o intranet en la ruta definida por el proceso. Es responsabilidad de la Oficina de Sistemas de la Información TIC la	Cuando la solicitud sea aprobada y cumpla con los parámetros gráficos exigidos para la publicación	Publicación en la página web o la intranet

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.: los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

N°	QUE 	QUIEN 	COMO 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			ubicación oportuna igual o posterior a la fecha de la solicitud, nunca anterior a la fecha de la solicitud y bajo los parámetros descritos en esta.		
4	Notificar de la Publicación realizada	Profesional de Sistemas de información TICS	Se debe retroalimentar e informar la correcta y exitosa publicación de los documentos o archivos requeridos en la solicitud. La retroalimentación se realiza por el medio donde se recibe la solicitud de publicación bien sea mesa de ayuda y/o correo electrónico	Una vez se publique la Información	Solución en la mesa de ayuda y/o correo electrónico
5	Validar la publicación de la información	Líderes de procesos, Líderes de Oficina, Colaboradores de nivel asesor	La persona solicitante de la publicación debe ingresar a la página web o intranet y validar la publicación 24 horas después de realizada la solicitud. Si pasado este periodo no se ha realizado la publicación de la información se debe validar en el seguimiento o solución del caso de mesa de ayuda y/o correo electrónico la retroalimentación frente a algún inconveniente o comunicarse a sistemas de información TIC para verificar el estado de la publicación.	24 horas después de haber enviado la información a Sistemas	No Aplica
6	Aplicar la lista de chequeo Ley de	Jefe oficina de sistemas de información TIC	Revisar que las publicaciones cumplan con contenido actualizado y la publicación de información de Ley en la	Mensualmente	GI-IAI-FT-03 Lista de Verificación y Seguimiento a

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CM-CI-MA-01 V3</b>

N°	QUE 	QUIEN 	COMO 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
	Transparencia	Gerencia de la Información	página WEB descritos en la "GI-IAI-FT-03 Lista de Verificación y Seguimiento A Contenidos de la Página Web".		Contenidos de la Página Web

### 9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-06-08	1	Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E
2018-08-10	2	Ajuste y actualización de objetivos, canales de comunicación y matriz de medios
2019-10-10	3	Se elimina el capítulo del manual de crisis, se agrega capítulo de redes sociales, flujos de información, capítulo de imagen y procedimiento de publicaciones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Camilo Andrés Castro Yara	Nombre: John Edison Cortes García	Nombre: Julie S. Bermúdez Bazurto	Nombre: John Edison Cortes García
Cargo: Comunicador Social	Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones	Cargo: Profesional Administrativo – Línea Control Documental	Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones
Fecha: 2019-10-08	Fecha: 2019-10-09	Fecha: 2019-10-10	Fecha: 2019-10-10

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-10-10**