



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E

NO

**MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

CM-MA-01 V1

CONTROLADO



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. JUSTIFICACION.....	3
4. A QUIEN VA DIRIGIDO.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. DESCRIPCION DE LAS POLITICAS O NORMATIVIDAD APLICABLES.....	4
7. RESPONSABLES.....	5
8. CONTENIDO DEL MANUAL.....	8-56
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	57

CONTROLADO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- 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 hasta la ejecución y evaluación de estrategias comunicativas.
- 3. JUSTIFICACIÓN:** 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:

	NOMBRE	CODIGO
1	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO 2017)	
2	Plan de Acción	
3	Política de Comunicaciones	
4	Procedimiento de solicitud, divulgación y publicación de información	
5	Instructivo para el manejo de visitas de medios de comunicación y entes de control	

- 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 macro procesos y procesos de la institución, así como al público externo (Usuarios, comunidad, medios masivos y comunitarios de comunicación, entidades del sector).

5. DEFINICIONES:

- ✓ Canales o medios institucionales: Hace referencia a las herramientas utilizadas por la institución para establecer comunicación con cada uno de sus grupos de interés
- ✓ Público interno: Hace referencia a cada uno de los colaboradores de la institución
- ✓ Público Externo: Hace referencia a comunidad, usuarios, proveedores, sindicatos, medios de comunicación y público en general
- ✓ Vocero: Es la gerencia o la persona delegada por ella, para dar declaraciones a medios masivos de comunicación o medios comunitarios de comunicación.
- ✓ Medios Masivos: Hace referencia a los medios con impacto a nivel nacional e internacional
- ✓ 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.
- ✓ Boletín: Hace referencia a un texto en el cual se proyectan y redactan noticias
- ✓ 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: se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.
- ✓ Comunicación Interna: La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al servidor público. Nace como respuesta a las nuevas

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 2017-06-08

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS O NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley Estatutaria 1757 del 6 de julio de 2015	2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"	Congreso De La Republica De Colombia
Ley 1712 de marzo 6 de 2014	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 Republica De Colombia
Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014	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 del 1ro de noviembre de 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 del 11 de mayo de 2016	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	5 de Febrero de 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

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

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 2017-06-08



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

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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

1. Logros de la Subred Sur
2. Intervenciones y casos de éxito
3. Avances de gestión
4. 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.

Posicionar la marca Subred Sur ante la comunidad y usuarios de nuestras 4 localidades

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.

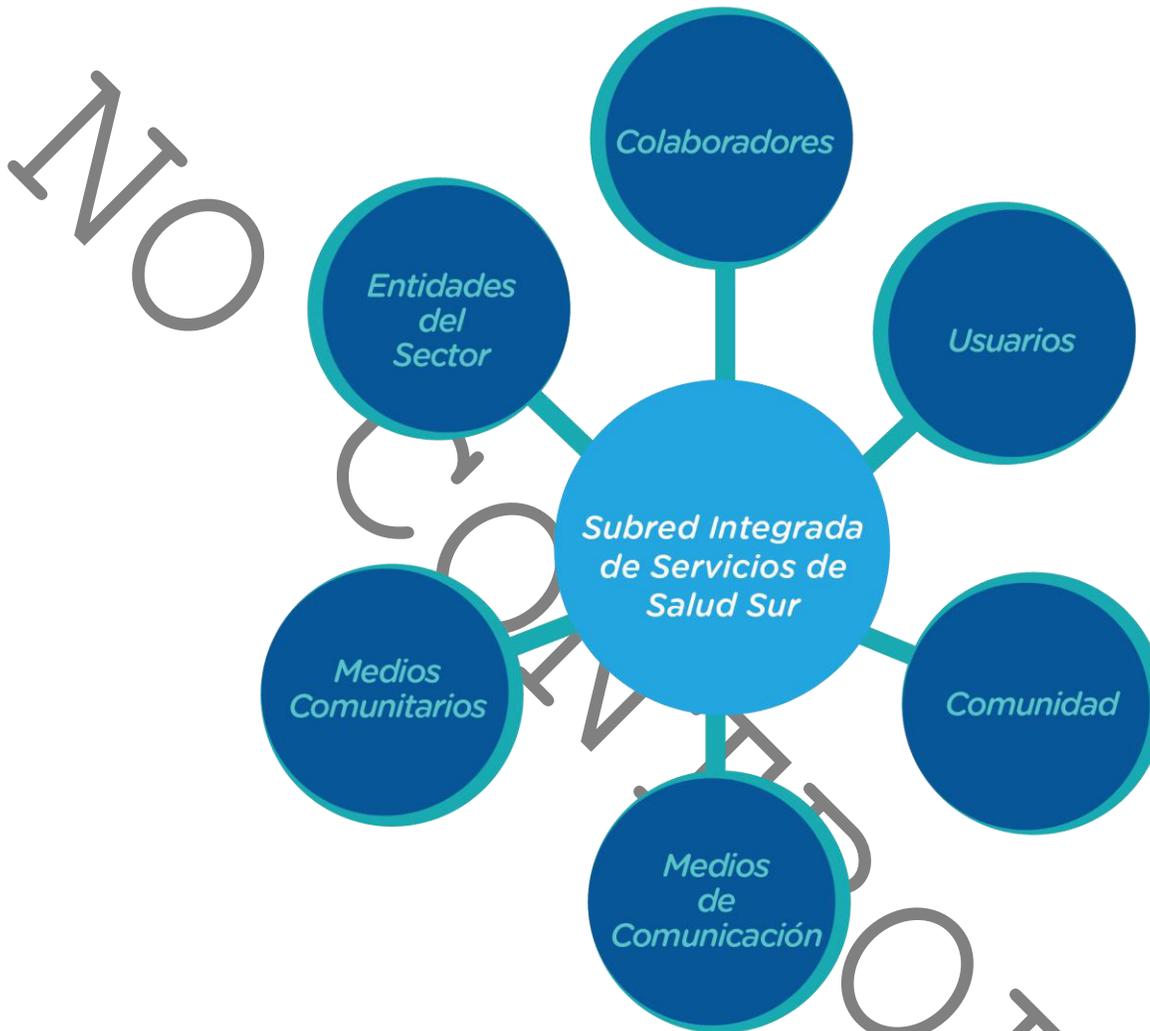
Asertiva: En la Subred Sur E.S.E. la información se da de una forma clara, respetuosa y concisa.

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

8.3 MAPA DE AUDIENCIAS

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 2017-06-08



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:

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 2017-06-08



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:

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 2017-06-08

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- **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 presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles o procesos de menor rango. 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.

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.

Comunicación Horizontal:

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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.

8.4.1.2 Canales de comunicación interna

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

- **Carteleras Internas**
- **Intranet Institucional**
- **Mail Corporativo**
- **Oficios**
- **Circulares**
- **Boletines**
- **Al oído con la gerente**
- **Papel tapiz**
- **WhatsApp**
- **Subred Sur T.V.**
- **Unidades Locales Gerenciales**
- **Unidades Locales de Comunicación**
- **Redes Sociales**

8.4.2 Comunicación Externa

La comunicación externa es el conjunto de operaciones de comunicación destinada 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

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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 Canales de Comunicación externa:

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

- **Página Web**
- **Redes Sociales**
- **Carteleras Externas**
- **Subred Sur Te Vé**
- **Boletín Última Hora**
- **Comunicados de prensa**
- **Mail**
- **Whatsapp**

8.5 Manejo de una situación en Crisis

Superar un episodio de crisis que afecte la imagen de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

Un mal manejo de una crisis genera un efecto bola de nieve que perjudica el trabajo de los miles de trabajadores de nuestra institución. Durante el desarrollo de una crisis, además, surgen cientos de rumores e informaciones tergiversadas que se desprenden del hecho original y que llevarían a una situación aún más compleja.

8.5.1 Existen tres fases en la gestión de una crisis

Fase preventiva

Identificar y detectar señales que nos lleven a anticiparnos a una posible crisis. Con esta primera fase, adelantarnos significaría una ventaja grande para plantear una estrategia de cara a la futura situación adversa. Además, frenaría una caótica incertidumbre entre los colaboradores.

Esta detección se da tras las alertas que resultan de permanecer al tanto de lo que se habla no solo en el interior de las Unidades de Servicio de Salud sino lo que se habla y comenta en medios de comunicación y redes sociales. Principalmente en estas últimas toda vez que los nuevos formatos de información han demostrado que los ciudadanos consumen noticias mediante esta plataforma. Además durante esta etapa resulta fundamental escoger y preparar voceros institucionales que puedan dar respuesta oportuna y asertiva a una posible situación de crisis.

Fase Reactiva

Una segunda fase del proceso del manejo de crisis consiste en la preparación de las personas que puedan responder ante la comunidad, los usuarios y los medios de comunicación sobre la situación.

Partiendo de la premisa de que debe primar el derecho a la información, los voceros deben tener el total conocimiento de la situación para que sus respuestas no generen más dudas frente al tema.

En la contestación, cabe destacar, debe primar la transparencia y debe girar en torno a no afectar los intereses de la comunidad, de los usuarios y de los colaboradores.

Durante la situación de crisis se debe estar alerta a lo que pueda derivarse tanto del cuestionamiento en sí como de otros posibles temas que surjan. Es bien sabido que los interesados en afectar el correcto funcionamiento de la Subred Sur aprovechan el momento para hacer más profunda la división difundiendo informaciones en contra de la institución.

- Tomar las medidas necesarias para la solución de la crisis.
- Tener claridad quien lo comunicará, a quién, dónde y a través de qué medios se hará.
- Tomar acciones prontas de recuperación de la imagen de la Subred Sur E.S.E., que se deteriora con la crisis.
- Resolver el conflicto y tomar medidas necesarias para solucionar el problema y compensar los daños causados.

Fase Evaluativa y de Recuperación

La fase de recuperación, como una tercera etapa, pretende despejar sombra de duda frente al funcionamiento de la Subred. En este ciclo es fundamental la labor de los coordinadores de cada Unidad de Servicio de Salud quienes deben identificar los casos de éxito para que, desde la

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

Oficina Asesora de Comunicaciones, se recopile el material para posteriormente ser difundido por los diferentes canales y plataformas.

A la par con esta fase, se debe realizar el capítulo de lecciones aprendidas en el que cada una de las partes que se vieron relacionadas con la crisis entregue su punto de vista y evaluación autocrítica frente a lo sucedido. Servirá, además, para fortalecer este manual y detectar las falencias.

- Evalúa las acciones adelantadas.
- Identifica oportunidades de mejora.
- Formular plan de mejoramiento.
- Genera auto crítica en la gestión realizada.

Bajo este contexto, se establece que el manejo de crisis tiene como objetivo, de acuerdo a los lineamientos establecidos desde la Secretaría de Salud, “establecer las políticas, procedimientos y el plan de acción a seguir para facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación orientadas a prevenir y afrontar

Con efectividad, las posibles situaciones de crisis de comunicación de la entidad, y a preservar y fortalecer la identidad, la imagen y la reputación de la Secretaría Distrital de Salud”.

8.5.2 Procedimiento

La gerencia de la Subred Sur E.S.E con la asesoría de su equipo directivo (Si así lo considera) y la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Subred y la Secretaria Distrital de Salud, serán los encargados de unificar criterios, asignar responsabilidades, así como valorar el nivel de crisis.

La gerencia en conjunto con las Oficinas Asesoras de Comunicaciones definirán las estrategias a seguir para el manejo con los medios de comunicación (Boletines de prensa o vocero institucional) Si fuese necesario se citara a una rueda de prensa y nunca se atenderá a los medios por separado, esto para lograr una información unificada y no dar lugar a especulaciones afectando la comunicación e imagen.

8.5.3 Nivel de valoración de la crisis. Se le debe dar un nivel de valoración a cada posible caso de crisis que se presente:

Verde	
Amarillo:	
Rojo:	

Verde: Son aquellas situaciones latentes que pueden afectar cualquier interés de la entidad. Requieren un manejo proactivo con ciertas audiencias para tratar de minimizar su impacto y evitar que escalen a naranja.

Puede llegar eventualmente a ciertos medios y se soluciona rápidamente con procedimientos internos y preestablecidos.

Amarillo: Son aquellas de carácter puntual porque se circunscriben a una situación específica, en la que no hay heridos, afectados, ni daños materiales a la comunidad. Su duración es menor, tanto en los medios de comunicación como en su solución.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

Rojo: Son aquellas crisis que dentro de la cotidianidad en la prestación del servicio de salud requieren una máxima prioridad, toda vez que su impacto es de tan alto nivel que puede afectar de manera masiva la imagen y reputación de la Administración Distrital. Su duración es mayor, tanto en medios de comunicación como en la solución. Las audiencias involucradas recuerdan el acontecimiento a más largo plazo.

8.5.4 Voceros

Es y será de suma importancia que la persona que se escoja como vocero tenga el manejo y seguridad del tema y de los hechos que provocaron la crisis y sus procedimientos. Cuando la información a difundir sea técnica se escogerá a la persona más indicada.

La Gerencia designará a uno de sus miembros para dar declaraciones a los medios si fuera necesario y a las instituciones que requieran nuestra atención como; Secretaria Distrital de Salud, Ministerio de Protección Social, Alcaldía Mayor de Bogotá entre otros.

Los medios de comunicación pueden ser un gran aliado en los momentos de crisis, pero también pueden convertir la crisis en una situación aún más compleja, por lo cual es necesario siempre decir la verdad, utilizar un lenguaje sencillo e informar con precisión.

8.5.6 Seguimiento de los medios.

La Oficina Asesora de Comunicaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Sur E.S.E se encargará de hacer un seguimiento constante a los medios de comunicación verificando la información publicada y periodicidad de la misma y el impacto de la crisis en los medios. Así mismo se encargará de documentar cada una de las crisis presentadas en cada una de sus etapas.

8.5.7 Capacitación y formación de voceros

Capacitar a los voceros institucionales delegados por la gerencia y nuevos directivos en manejo de crisis de comunicación y posibles acontecimientos que desequilibren el normal funcionamiento de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

- Comportamiento y lenguaje hacia los medios de comunicación
- Adaptabilidad y búsqueda de prontas soluciones
- Establecer responsabilidades de los voceros y directivos designados
- Evaluación post crisis
- Fórmulas de plan de mejoramiento

Características de los voceros.

- Capacidad para presentarse en público.
- Ser una persona seria.
- Con capacidad de escucha.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- Ser receptivo y cordial.
- Ser atento.
- Mostrar credibilidad ante las preguntas capciosas.
- Expresarse con autoridad y convicción.
- Ser honesto, contundente y empático con la situación.

8.5.8 ¿Cómo actuar?

Lo primero que deben conocer e interiorizar los colaboradores es que deben avisar a su jefe inmediato cuando noten la presencia de medios de comunicación, personas ajenas a la institución grabando en pasillos, habitaciones, pacientes hospitalizados o cualquier espacio que se encuentre dentro de la Unidad de Servicios de Salud o sus exteriores, así como cualquier situación que represente una posible crisis en comunicación.

A su vez, la persona encargada de la sede (Profesional de enlace, referente, líder, o administrador nocturno) debe manifestar la situación al (Subgerente de prestación de servicios de salud o líder de proceso) y este se comunicará con el coordinador de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quién a su vez informará y estará en permanente comunicación con la gerencia de la institución para dar solución a la posible crisis o situación presentada.

A continuación encontrará los pasos a seguir en caso de una situación que pueda ocasionar una crisis.

- a. **Identificar la situación:** Cuando en alguna de las 48 sedes de la Subred Sur se note la presencia de medios de comunicación masivos, representantes políticos o de entidades de control, personas ajenas a la institución grabando en pasillos, habitaciones, pacientes hospitalizados o cualquier espacio que se encuentre dentro de la Unidad de Servicios de Salud o sus exteriores.
- b. **Informar al líder:** Una vez se identifique la situación por un servidor público, éste debe informar a su referente disponible inmediato o al líder del área.
- c. **Controlar la situación:** El líder de área busca controlar la situación y se comunica con la subgerencia de prestación de servicios o según el caso, informa directamente a Comunicaciones.
- d. **Comunicar:** La Subgerencia en Salud informa del evento a la Gerencia y a Comunicaciones.
- e. **Manejo de la crisis:** La gerencia activa protocolos, asigna responsabilidades, y en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones trabaja en análisis y respuesta a posible crisis o situación.

Cadena de llamadas en casos de posibles crisis en comunicación, visitas de medios masivos o entes de control.

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 2017-06-08



Cadena de llamadas en casos de posibles crisis en comunicación



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.6 Manual para el manejo de redes sociales

8.6.1 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.

8.6.2 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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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.

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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.6.3 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.

8.6.4 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 Fanpage (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.
- En nombre debe ser institucional y debe llevar el mismo lineamiento, línea gráfica y comunicación de las otras Subredes.
- La página debe estar certificada por Facebook.

TWITTER (@Subred Sur)

- 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

8.6.5 PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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>

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

Por su seguridad, no publique sus 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@subredsur.gov.co para resolver su inquietud.

8.6.6 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 personales como citas médicas, autorizaciones, envío de hojas de vida o trámites similares.

Nunca se solicitarán los datos personales públicamente. Estos se pedirán mediante mensaje interno. Recuerde que no somos el medio para solicitar citas médicas, pero podemos brindarle información y remitirlo al área correspondiente para ayudar a solucionar su problema.

En caso de que el usuario haya tenido inconvenientes con las citas médicas indíquelo que debe llamar al número telefónico 766 0667 o enviar un correo a asignaciondecitas@subredsur.gov.co.

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 2017-06-08

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

En caso de tener quejas o reclamos debe llamar a las líneas 485 3574 – 485 3551, extensión 128. Si después de realizar el proceso de llamar o enviar el correo no se le ha resuelto su inconveniente, solicite los datos personales e indíquele que en las próximas 24 horas una persona de la Oficina de Servicio al ciudadano se estará comunicando para resolver su requerimiento.

Recuerde que internet no es el medio adecuado para resolver sus inquietudes, debido a que no se garantiza la seguridad total, no nos hacemos responsables a los datos que usted publique ya que pueden ser modificados o utilizados por terceros.

Nosotros somos el medio de conexión con las áreas de la Subred Sur, por tal motivo haremos lo posible por resolver su inconveniente.

8.6.7 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.

8.6.8 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.

8.6.9 POLITICAS GENERALES

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. utiliza diferentes redes sociales como canales de comunicación, por tal motivo es importante tener normas en el manejo y publicación

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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 al jefe 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 oportunas y entendibles.
- 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

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- 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 tutea y habla en primera persona.
- Se publicarán sinergias propias de la Subred Sur.
- Se replicarán noticias importantes que se publiquen desde la Secretaría de Salud.

YOUTUBE

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

8.6.10 CONTENIDO

Con el fin de consolidar una reputación digital, los contenidos que se publiquen en nuestras redes 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. En las imágenes siempre debe haber presencia de los usuarios o la comunidad.

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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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.
- 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 redireccionen a 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.
- De acuerdo al contenido, se debe invitar a los usuarios a que etiqueten a otras personas a las que le pueda interesar la publicación. Por ejemplo, si hablamos de cuidados a los adultos mayores vale decir **“etiqueta a ese amigo que tiene un abuelo adorable”**

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.

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 2017-06-08

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- 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.

8.6.11 RESPONSABLES: El responsable de realizar esta labor es el Community Manager de la institución y quien lo supervisa es el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación.

8.6.12 ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO? Integrantes de la oficina asesora de comunicaciones de la Subred Sur y Community Manager 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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7 MAGEN INSTITUCIONAL

8.7.1 INTRODUCCIÓN

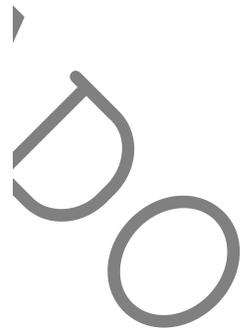
El presente manual tiene como fin reunir los elementos de identidad gráfica de la Subred Sur E.S.E. que comprende su conformación con seis Unidades de Servicios de Salud que son: Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito, Usme y Nazareth; su gama de aplicaciones, usos correctos e incorrectos en general; 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 ser respetados y mantenerse constantemente a fin de facilitar una adecuada uniformidad, socialización y difusión asertiva frente a la identidad visual.

8.7.2 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 ésta 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.

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 2017-06-08



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.3 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 usara 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 (medium, 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 medium).

Gotham Rounded, bold

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

Gotham Rounded, medium

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

Gotham Rounded, book

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

Gotham Rounded, light

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

Gotham Narrow, extra light

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

Gotham Narrow, extra light

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuv**wxyz 123467890**

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 2017-06-08

8.7.4 PALETA DE COLOR



8.7.5 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1



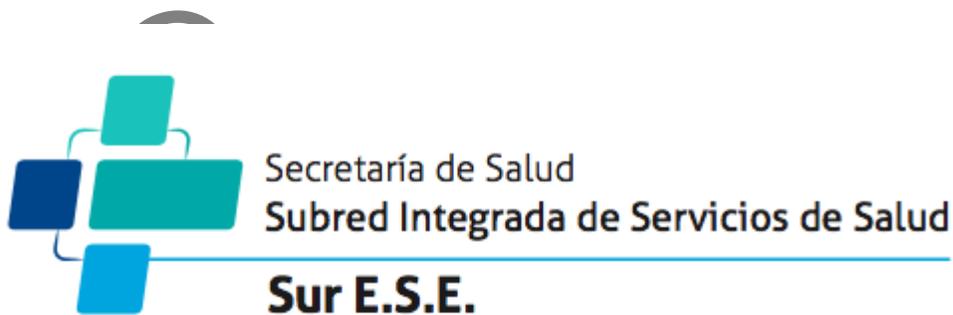
Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, 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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.6 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 escudo de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el logotipo "Bogotá Mejor para Todos". 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.



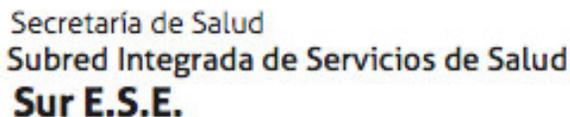
Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, 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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.7 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 2017-06-08

8.7.8 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.

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

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

8.7.9 CONTROL DOCUMENTAL

Para el proceso de control documental es importante definir y unificar su diseño en cuanto 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 Bold para los títulos y encabezados, para el cuerpo del texto será Arial en su versión normal, color de fuente (negro). 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 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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

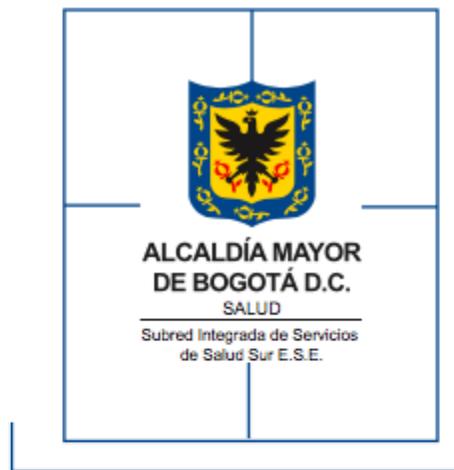
Arial Bold - Títulos (Tamaño 11)

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890**



Arial - Cuerpo de Texto (Tamaño 10)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

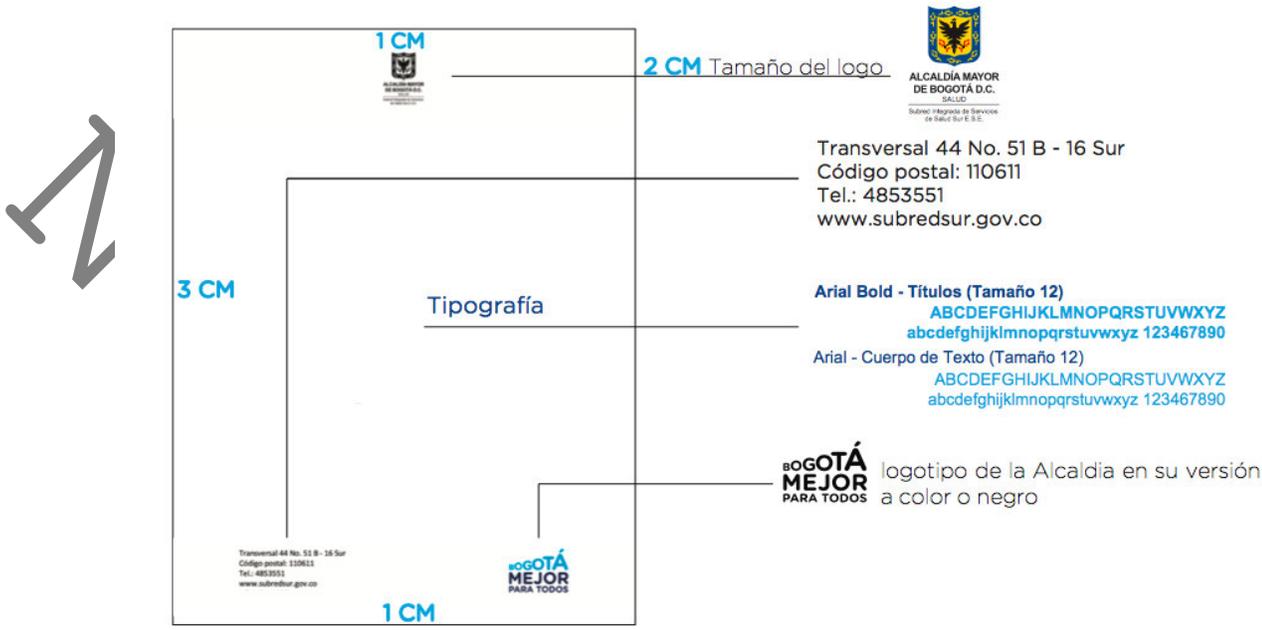


1 cm
Área de seguridad

8.7.10 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.



8.7.10.1 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/CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyectado por:	Cindy Benavides Sandoval	Profesional Universitario III	Subred Sur	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Revisado por:	Gloria Libia Polonia Aguilón	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Mercadeo Subred Sur	Subred Sur	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Las presentes actuaciones administrativas se ejecutan en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 del Acuerdo Distrital 641/2016 del Concejo de Bogotá con el cual se efectuó la reorganización del sector salud de Bogotá, con base en lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 que regula la modificación de las entidades públicas mediante las figuras de reestructuración, fusión, supresión o liquidación; en el presente caso de fusión, no implica solución de continuidad para el ejercicio de la función o prestación del servicio.

Mediante Decreto 171/2016 se designó para el periodo de transición a los Gerentes de las E.S.E. resultantes de la fusión ordenada en el Acuerdo 641/2016, (Subred Integrada de Servicios de Salud) con las funciones previstas en el artículo 5, tanto para efectos de subrogación, obligaciones y perfeccionamiento del proceso de fusión.

En cumplimiento de los principios administrativos previstos en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de responsabilidad y eficacia, se continuara operando de conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 hasta tanto se asegure la operación de la Subred Sur, a fin de evitar vacíos e inseguridad jurídica.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por tanto lo presentamos para la respectiva firma.

Transversal 44 No. 51 B - 16 Sur
 Código postal: 110611
 Tel.: 4853551
 www.subredsur.gov.co
 Info: Línea 195

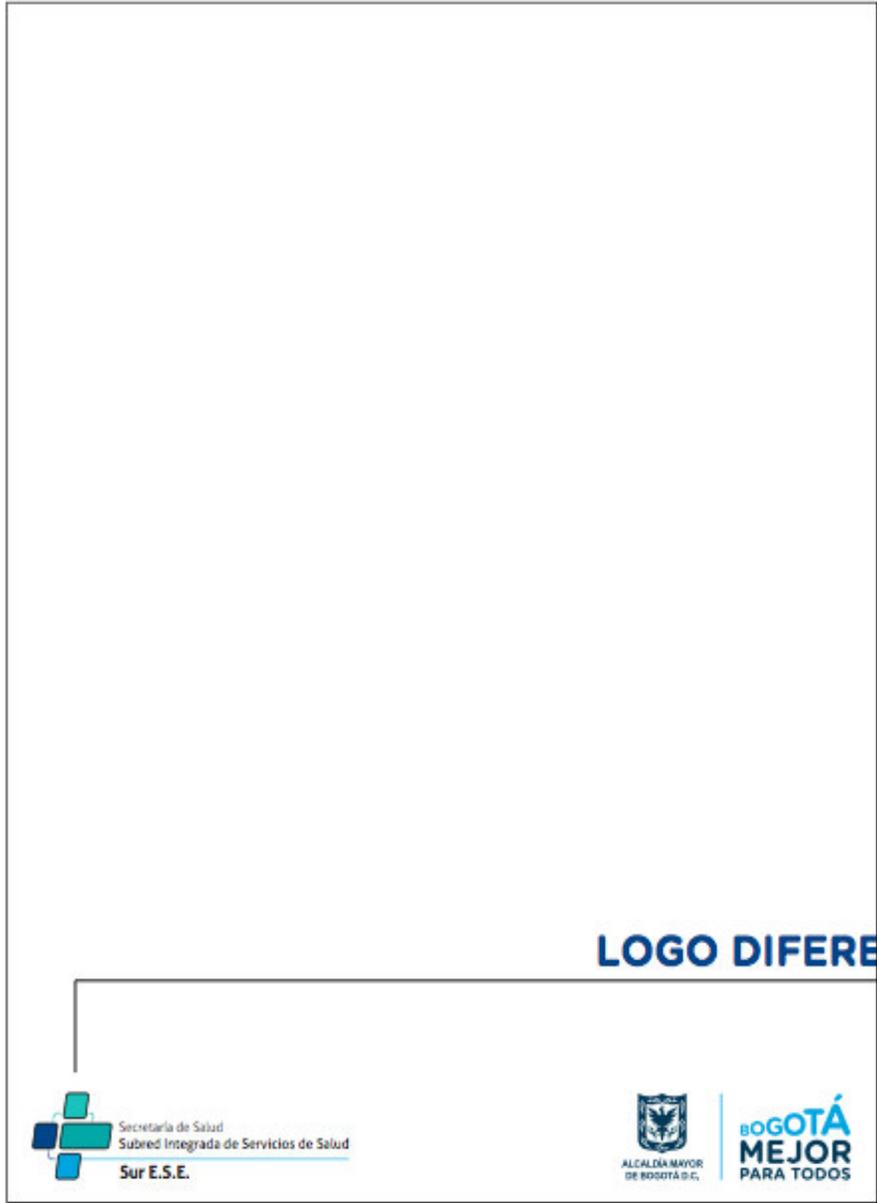
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Arial - Cuerpo de Texto (Tamaño 6)
Arial - Cuerpo de Texto (Tamaño 5)
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123467890

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.

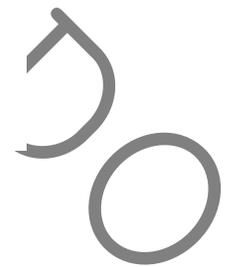
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.11 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.



Ma
par
etc

Var
mie
Bo:



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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.12 PLANTILLAS PARA CONTENIDOS DIGITALES

Para las Redes de Salud del Distrito se maneja un diseño para contenidos digitales. La plantilla principal de color azul con los logos de la Alcaldía y el logotipo de Bogotá Mejor para Todos, siempre deberá ser usada 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 de la Subred Sur E.S.E. será manejada por la gerencia o cuando su contenido sea transversal a la subred, el logo marca diferencia entre la plantilla de la subred y las unidades prestadoras de servicios de salud, el cual se encuentra ubicado en la parte inferior izquierda del diseño a color o en blanco.



PLANTILLA PRINCIPAL



FONDO BLANCO

Par
dis

La
de
Toc
las

Se
o fc
los

La
la g
sal
plai
de
do
oe

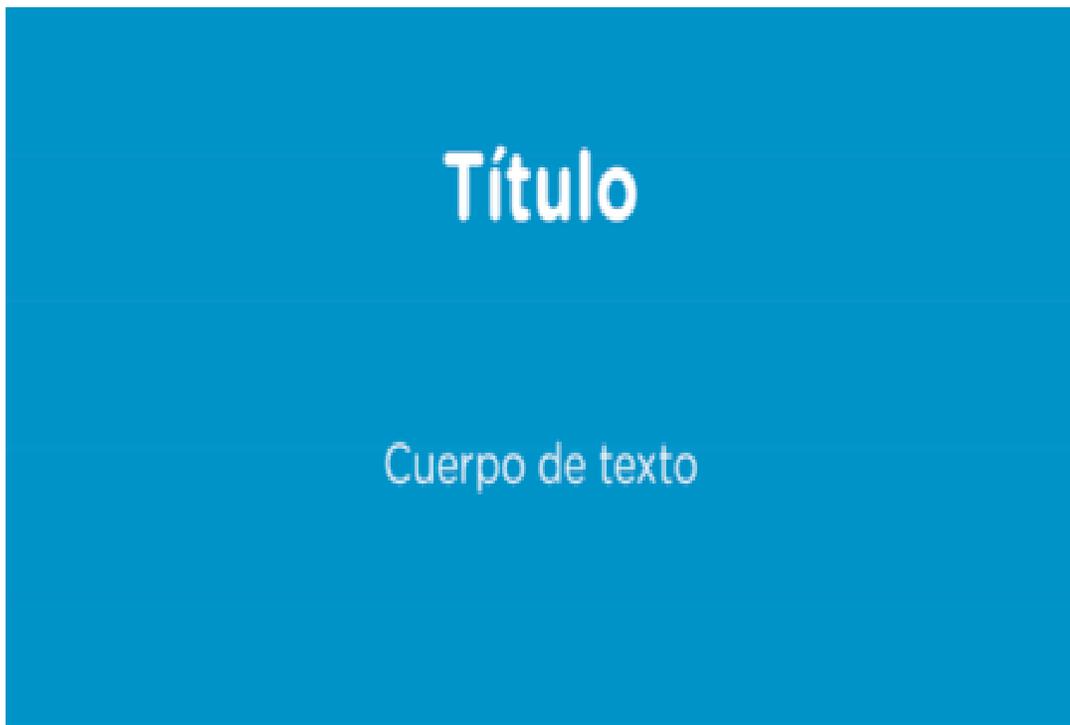
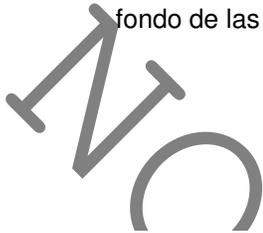
RECOMENDACIONES Los títulos deben ir siempre en negrilla. La portada debe llevar el título del tema, nombre del área o programa, nombre del conferenciante o exponente, ciudad y año. Para

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

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.



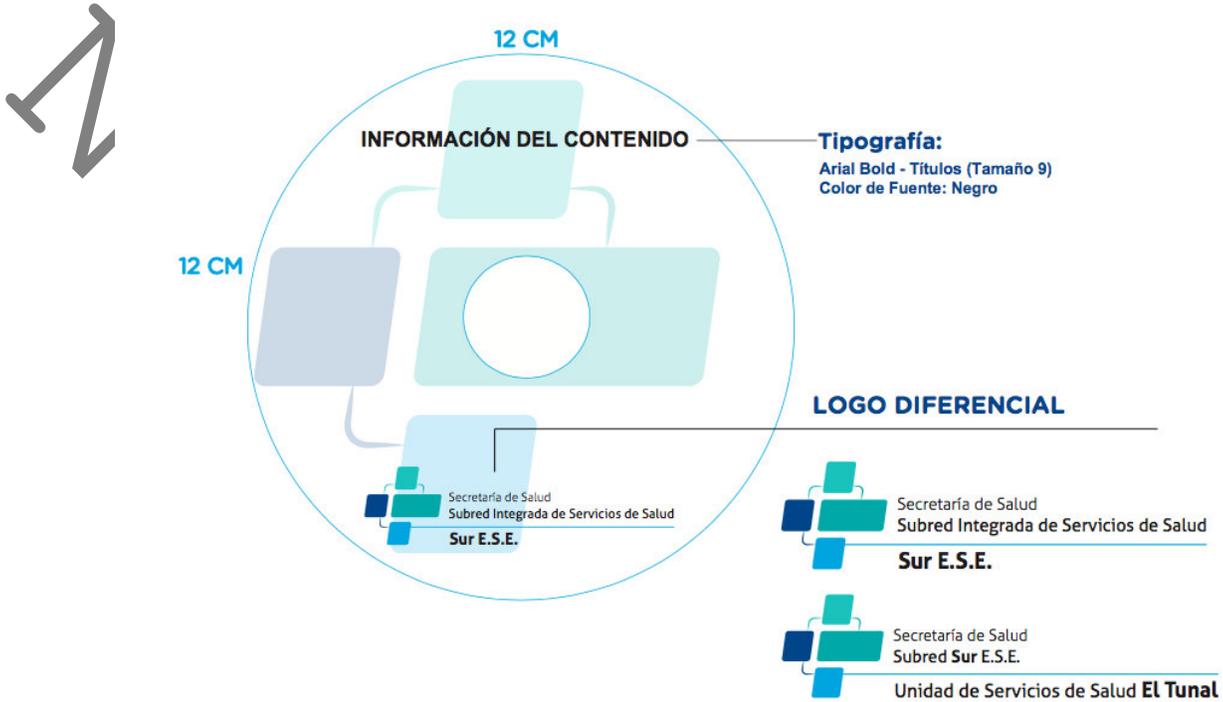
FONDO AZUL



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 2017-06-08

8.7.13 LABEL BLANCO



8.7.14 LABEL OSCURO



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 2017-06-08

8.7.15 DISEÑO DE CARNÉT



8.7.16 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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.7.17 APLICACIONES POP



8.8 IDENTIDAD INSTITUCIONAL

8.8.1 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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

8.8.2 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 las siguientes recomendaciones:

- 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 Secretaria 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.

8.8.3 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 bien cortadas, 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.

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 2017-06-08

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

- 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 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.

8.8.4 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 carnets:** 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.

8.9 MATRIZ DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS - SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.					
No.	Medio	Fondo	Forma	Medición	Cronograma
1	CARTELERAS INTERNAS	Medio interno cuya característica es la divulgación de información ágil y precisa que involucre a los colaboradores en temas específicos de la Subred Sur. Juega con la brevedad en los mensajes, una adecuada tipografía, gráficos, colores adecuados y diseño que genere identidad	Las carteleras internas deben ubicarse en lugares óptimos, deben tener un diseño igual para todas las áreas y disponer de un banner de identidad.	Encuesta de comunicaciones.	Actualización Mensual

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 2017-06-08



		corporativa.			
2	INTRANET	Medio digital e interactivo que contiene formatos, documentos e información de interés para los servidores públicos. Además es un canal de comunicación vertical que permite el flujo de información de la dirección hacia los colaboradores y de los servidores públicos hacia la gerencia.	Es una plataforma virtual al que se puede acceder por la página web.	Encuesta de comunicaciones.	Actualiza a necesidad de los procesos
3	MAILING	Correo electrónico masivo para brindar información de interés general a los colaboradores de la subred Sur.	El correo se envía desde la cuenta oficial de comunicaciones, cuenta con la imagen institucional de la Subred Sur y se adjunta el oficio en formato jpg o la pieza comunicativa respectiva al tema de interés.	Encuesta de comunicaciones.	Semanalmente por lo menos 1 correo o de acuerdo a la necesidad de la oficina de comunicaciones.
4	OFICIOS	Medio que requiere firma para enviar o recibir información oficial de la institución que brinda soporte y verificación de correspondencia enviada y recibida.	El oficio es el medio oficial que cuenta con un formato específico y normalizado para la Subred Sur	Encuesta de comunicaciones.	A necesidad
5	CIRCULAR INFORMATIVA INTERNA	La circular es el medio para transmitir información oficial de interés general que debe divulgarse de manera inmediata y que no puede esperar a la salida del boletín interno.	La "CIRCULAR INFORMATIVA" la expide la gerencia y se publica de forma física en las carteleras y en forma digital al correo electrónico de todo el personal o a los públicos específicos de interés.	Encuesta de comunicaciones.	Cada que las novedades lo ameriten.



6	BOLETIN ULTIMA HORA	Es un medio editorial donde se publica información de diferentes temas o actividades de interés para los colaboradores, los usuarios y comunidad en general.	Es un medio impreso y digital diagramado y diseñado para publicación en carteleras, pantallas institucionales y correos masivos.	Encuesta de comunicaciones	una Publicación mensual
7	AL OIDO CON LA GERENTE	Medio editorial para comunicación interna, donde se publica información priorizada por la gerencia para los servidores publicos de la Subred Sur	Es un boletín con una imagen y diseño definido que representa a la gerencia de la Subred Sur y se publica de forma física en las carteleras internas, y de forma digital a los correos de los servidores públicos, en pantallas institucionales, y en la página web	Encuesta de comunicaciones	Mensual
8	WALL PAPER	Mantener informados a los colaboradores que cuentan con equipo de cómputo de temas de interés para la Subred Sur.	Es un diseño y/o una imagen que se carga como fondo de pantalla en los monitores de los computadores adscritos a la Subred Sur. A través de este medio se informa a los colaboradores sobre los diferentes eventos, actividades, proyectos de la Institución y/o cualquier tipo de información que necesite ser divulgada.	Bitácora o base de datos de los tapiz publicados. Encuesta de comunicaciones	Semanal.
9	WHATSSAP	Medio de comunicación más personal por donde se transmite información en cadena para los colaboradores de la Subred Sur	Mediante un teléfono institucional se envía información a las cuentas de Whatsapp que se encuentren en el grupo de difusión para informar a los colaboradores de una forma más inmediata y dinámica.	Encuesta de comunicaciones.	Semanal o según necesidad de difundir información
10	SUBRED SUR TV	Informar y/o promocionar a servidores y usuarios los servicios, eventos, acontecimientos que se realizan en la entidad.	De acuerdo a estrategias de comunicación y necesidades de las distintas áreas, se divulga un video con una parrilla de contenidos promocionales a través de las pantallas audiovisuales en cada una de las salas de espera de la Subred Sur.	Encuesta de comunicaciones.	Mensual
11	UNIDAD LOCAL GERENCIAL	Es un espacio vital para el clima laboral porque permite la interacción directa entre la gerencia y los colaboradores. En la ULG se disipan dudas, inquietudes y se entrega información de	Unidad Local Gerencial es un espacio de reunión entre los colaboradores y la gerencia para compartir información de interés.	Encuesta de comunicaciones.	Según disponga la gerencia

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 2017-06-08



		interés para los colaboradores			
12	UNIDAD LOCAL DE COMUNICACIÓN	Espacio donde se reúne cada grupo de trabajo para socializar temas puntuales.	Las Unidades locales de comunicación son espacio de reunión en los grupos de trabajo donde pueden intervenir expositores de otras áreas con el fin de compartir y socializar información de interés para el colaborador, se presta para realizar talleres y metodologías alternativas que permitan la interiorización de conceptos.	Encuesta de comunicaciones.	Mensual

8.10 MATRIZ DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS - SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

Medio	Fondo	Forma	Medición	Cronograma
1	<p>De acuerdo a lineamientos de Alcaldía Mayor de Bogotá, suministrar información breve y actual sobre novedades; descripción de servicios y portafolio de productos.</p> <p>Dadas las características de la organización de servicio directo a sus usuarios, la web corporativa debe convertirse en una guía para que los usuarios puedan encontrar con facilidad la respuesta a sus inquietudes en cuento a cada uno de los productos que hacen parte del portafolio y Gobierno en Línea.</p> <p>No debe tener un carácter comercial, sino un carácter netamente informativo y debe tener actualización permanente de información general sobre los temas de salud, novedades científicas y tecnológicas, novedades en capacitación, novedades en</p>	La página web es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de TICs, contiene toda la información de la entidad según lineamientos del gobierno nacional y Alcaldía de Bogotá; información sobre novedades, productos, servicios; información corporativa, puntos de atención, portafolio de servicios, redes sociales y demás información de interés.	Monitoreo de visitas. Encuesta de adherencia a medios.	Permanente

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 2017-06-08



		investigación.			
2	REDES SOCIALES	Apoyar a la Secretaría Distrital de Salud y los diferentes Entes del Distrito en las estrategias a través de las plataformas digitales. Al igual, divulgar las diferentes actividades de mayor relevancia de la Institución.	Facebook Fan Page, Twitter, Instagram, You Tube como plataformas principales para la divulgación de la información.	Medición a través de herramientas de Social Media.	Permanente
3	CARTELERAS EXTERNAS	Medio externo cuya característica es la divulgación de información ágil y precisa que socializa a los usuarios temas específicos de la entidad. Juega con la brevedad en los mensajes, una adecuada tipografía, gráficos, colores y diseño que genere identidad corporativa.	Las carteleras externas deben ubicarse en lugares óptimos, deben tener un diseño igual para todas las áreas y disponer de un banner de identidad.	Encuesta de comunicaciones semestral.	Actualización Mensual
4	TELEVISIÓN SALAS DE ESPERA	Informar y/o promocionar a servidores y usuarios los servicios, eventos, acontecimientos que se realizan en la entidad.	De acuerdo a estrategias de comunicación y necesidades de las distintas áreas, se divulga un video con una parrilla de contenidos promocionales a través de las pantallas audiovisuales en cada una de las salas de espera de la Subred Sur.	Encuesta de adherencia	Mensual
5	BOLETINES O COMUNICADOS DE PRENSA	El Boletín de Prensa es el medio por el cual se oficializa la información a medios de comunicación o interesados respecto a una jornada, campaña, situación o evento en un momento coyuntural.	Se debe realizar en el formato dispuesto, según manual de identidad distrital. Para su difusión se debe entregar impreso o publicado en la página web, el manejo dependerá del contexto de la situación.	Numero de boletines de prensa	De acuerdo a necesidad de la Institución

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CM-MA-01 V1

9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-06-08	V1	Creación del documento para la subred sur E.S.E.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Camilo Castro	Nombre: John Cortés	Nombre: Diana Sepúlveda	Nombre: John Cortés
Cargo: Profesional administrativo	Cargo: jefe de comunicaciones	Cargo: Referente Gestión Documental	Cargo: jefe de comunicaciones
Fecha: 2017-06-05	Fecha: 2017-06-06	Fecha: 2017-06-07	Fecha: 2017-06-08

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 2017-06-08