

AÑO
2018

LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE	1
3. MARCO LEGAL	1
4. GLOSARIO.....	2
5. GENERALIDADES.....	2
6.BIBLIOGRAFIA	6
7. CONTROL DE CAMBIOS	6



1. OBJETIVO

Garantizar la comunicación efectiva al interior de la entidad, a través de acciones y campañas de comunicación que favorezcan el flujo eficaz de información, el conocimiento y la apropiación de temas tanto de la SDS como del sector.

2. ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades de la entidad en materia de comunicación interna, pasando por la formulación del Plan Estratégico de Comunicación Organizacional (PECO) hasta la implementación y evaluación.

3. MARCO LEGAL

Decreto 507 de 2013: Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.

Circular 002 de 2016: La cual establece la política para el manejo de las comunicaciones en la entidad

Resolución 378 de 2008 (DICIEMBRE 19): "Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital." (Diligencie en este espacio la normatividad que fundamenta la creación del lineamiento).

Circular 006 de 2014: Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0)

Decreto 054 de 2008: "Por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital".

Norma Técnica de Calidad ISO 9001 2015, Numeral 7.4

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Dimensión Información y Comunicación y Dimensión de Control Interno

Manual de Imagen Institucional Alcaldía Mayor de Bogotá

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Código: SDS-COM-LN-004 V.4</p>	<p>Elaborado por: Andrea Fernanda Peña Revisado por: Ronald Ramírez López Aprobado por: Ronald Ramírez López</p>	
---	---	--	--

4. GLOSARIO

- **PECO:** Plan Estratégico de Comunicación
- **BTL:** Técnica que significa literalmente bajo la línea. Esta estrategia consiste en el empleo de formas no tradicionales de comunicación dirigidas a segmentos específicos.
- **Activaciones:** hacen parte de la estrategia BTL y buscan generar experiencias a través de actividades de contacto directo que sorprendan al público objetivo y hagan recordar una campaña por más tiempo.
- **Merchadising:** material que busca generar una permanencia de la marca recurriendo a una gran variedad de objetos donde se puede imprimir o estampar información de una campaña de comunicación.
- **Ortotipografía:** se refiere a los usos y convenciones particulares con las que se rige la escritura. Se ocupa de la combinación de la ortografía y la tipografía y en particular la forma en que la primera se aplica en las obras impresas: mayúsculas y minúsculas, espaciado, estilos de letras (cursiva, negrita, versalita...), puntuación, etc.

4.1 ABREVIATURAS

- **SDS:** Secretaría Distrital de Salud
- **OAC:** Oficina Asesora de Comunicaciones
- **PECO:** Plan Estratégico de Comunicación
- **BTL:** Técnica que significa literalmente bajo la línea, consiste en el empleo de formas no tradicionales de comunicación dirigidas a segmentos específicos.
- **PDF:** sigla en inglés correspondiente a *Portable Document Format*, (Formato de documento portátil). Es un formato de almacenamiento para documentos digitales.

5. GENERALIDADES

Los canales formales de comunicación interna de la SDS son:

- ✓ Correo institucional SDS/Comunicaciones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Código: SDS-COM-LN-004 V.4</p>	<p>Elaborado por: Andrea Fernanda Peña Revisado por: Ronald Ramírez López Aprobado por: Ronald Ramírez López</p>	
---	---	--	--

- ✓ Intranet
- ✓ Pantallas digitales
- ✓ Boletines virtuales

La información que se divulga a través de los canales establecidos es la relacionada con campañas/acciones de comunicación interna y/o externa, actividades o acciones de las diferentes dependencias, avances y logros de la gestión (institucional y de las dependencias), campañas o acciones transversales del Distrito.

Divulgación de información en canales internos de comunicación:

➤ **Correo interno SDS Comunicaciones:**

1. Diariamente y durante toda la jornada laboral, se revisa la cuenta comunicaciones@saludcapital.gov.co mediante la cual se reciben las solicitudes con la información a divulgar. Estas deben remitirse de una cuenta institucional autorizada, con la información que se quiere divulgar. Para el caso de convocatoria a eventos, charlas, seminarios, debe relacionarse nombre del evento, fecha, hora y lugar.
2. Una vez validada la información, se redacta el mensaje, el cual debe ser corto, conciso y claro. En caso de que la dependencia envíe el texto, se realiza revisión ortotipográfica y si se requiere, se redacta de nuevo.
3. Si es necesario, se envía a diseño. De lo contrario se ubica el mensaje en la plantilla de envío.
4. Se envía el mensaje desde el correo SDS Comunicaciones (comunicaciones@saludcapital.gov.co) a la lista de distribución SDS_Todos, que corresponde a las cuentas de los funcionarios de la SDS que tienen habilitado el correo institucional.
5. Si se llega a recibir retroalimentación de alguno de los usuarios, se le remite la respuesta al referente solicitante del tema o si en la oficina se tiene la respuesta se le contesta por esta vía directamente a la persona que remite el mensaje.
6. Los mensajes se deben archivar en carpetas marcadas con el nombre del mes correspondiente.

➤ **Pantallas digitales:**

1. La información que se publica en pantallas corresponde a las solicitudes recibidas para envío por SDS/Comunicaciones (cuando aplique por el tipo de información), a las campañas de comunicación interna o externa, a las campañas transversales del Distrito, actividades de otras dependencias y en general toda la información de interés para los colaboradores de la SDS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Código: SDS-COM-LN-004 V.4</p>	<p>Elaborado por: Andrea Fernanda Peña Revisado por: Ronald Ramírez López Aprobado por: Ronald Ramírez López</p>	
---	---	--	--

2. Una vez recibida la información (texto e imágenes), se envía a diseño o se incluye en la plantilla preestablecida. El diseño para las pantallas puede ser una imagen en JPG, flash, animación o video. Los textos deben ser cortos.
3. Cuando la pieza esté diseñada y aprobada, se guarda en la carpeta denominada 'Pantallas' (ubicada en el computador del administrador de las pantallas); y según su mes de publicación y destino (SDS, Servicio al Ciudadano y Subredes), se copia en la carpeta pertinente.
4. Programación a través del software de las pantallas: en el Content Manager se cargan las piezas a publicar, y estas se agregan a la Lista de Reproducción del respectivo mes. Una vez cargadas, se realiza la segmentación de contenidos, dependiendo en destino (SDS, Servicio al Ciudadano y Subredes) y teniendo en cuenta criterios como tiempos de duración, horarios y fechas.
5. Mensualmente se realiza la programación general de las pantallas, es decir, programar los días y horas del mes en que estarán activas (generalmente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.) y el contenido se actualiza diariamente o semanalmente (dependiendo de la cantidad de información o los requerimientos de las dependencias).

➤ **Boletines virtuales:**

1. Sintonízate:

- ✓ Su objetivo es dar a conocer información puntual, útil y de interés para los colaboradores de la SDS. Su estructura incluye secciones como: Destacado, Somos Noticia, Nuestro Día a Día, Personaje, Curiosidades o Columnista Invitado, Nuestra Gente, El Plan, Talento Humano, SIG. Estas secciones son complementadas de acuerdo a las actividades de la Entidad y la información de las dependencias.
- ✓ Para la sección Somos Noticia, semanalmente se consolidan las actividades de la Oficina Asesora de Comunicaciones (campañas, ruedas de prensa, conversatorios, conferencias, entre otras) y de las demás dependencias de la entidad para ser incluidas en el Boletín.
- ✓ De igual forma, se recopila información de las Subredes Integradas de Atención en Salud, que son incluidas en el medio.
- ✓ De acuerdo con el tipo de actividad se selecciona para cada una de las secciones definidas en el boletín. Si es necesario, se realiza registro fotográfico o se solicitan fotos a las dependencias. Para el caso del personaje, éste se contacta previamente para entrevista, dependiendo los datos que revele se solicitan fotografías para acompañar la nota.
- ✓ Cuando se tenga la información para cada sección, se envía al corrector de estilo, posteriormente se incluyen los textos en la plantilla del boletín y se solicita su publicación en la intranet. De manera paralela, se incluye en la plataforma MailChimp y se envía a la base de datos, que corresponde a la lista de correos institucionales

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Código: SDS-COM-LN-004 V.4</p>	<p>Elaborado por: Andrea Fernanda Peña Revisado por: Ronald Ramírez López Aprobado por: Ronald Ramírez López</p>	
---	---	--	--

- ✓ Cada seis meses, se debe solicitar a la Dirección TIC la base de datos con los correos institucionales actualizados, para realizar el envío masivo.

2. SDS en Acción:

Su objetivo es dar a conocer la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de las campañas internas o externas, ruedas de prensa y otras acciones desarrolladas con los medios masivos de comunicación.

- ✓ Consolidación de la información, para lo cual se tienen en cuenta los boletines de prensa elaborados y el reporte del monitoreo de medios para determinar en dónde se publicó la información.
- ✓ Cuando se incluye información relacionada con campañas de comunicación (interna o externa) se anexa la actividad realizada, la imagen de la campaña y si aplica, así como el hipervínculo a la intranet o página web de la SDS para ampliar el contenido.
- ✓ El boletín semanalmente se envía al equipo directivo de la SDS y gerentes de las subredes. Además, se publica en los medios de la Intranet.

➤ Publicación de información en la intranet:

Consultar el lineamiento de Comunicación Digital (SDS-COM-LN-003)

CAMPAÑAS O ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. Evaluar las solicitudes o necesidades expuestas a principio de la anualidad por cada dirección y aquellas detectadas por la Oficina, con el fin de filtrar las acciones y definir las para el año, estas se deben consignar en el PECO
2. Una vez definidos los temas susceptibles de campañas, solicitar a la dependencia la información base de la campaña, con el fin de elaborar el Brief, el cual debe incluir objetivo, mensaje(s) a difundir, piezas comunicativas a utilizar u otras acciones como activaciones BTL o merchandising.
3. Presentar la campaña a la dirección solicitante para aprobación o ajustes. Se hacen ajustes y se define si se requiere algún tipo de contratación adicional.
4. Una vez se apruebe la campaña y se defina la contratación (cuando se requiera) se inicia el desarrollo: elaboración de mensajes, diseño e impresión de piezas comunicativas y coordinación de las demás acciones propuestas en la campaña (BTL, charlas, conferencia, talleres, entre otros).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Código: SDS-COM-LN-004 V.4</p>	<p>Elaborado por: Andrea Fernanda Peña Revisado por: Ronald Ramírez López Aprobado por: Ronald Ramírez López</p>	
---	---	--	--

5. Implementación de la campaña de acuerdo con cronograma, lo cual incluye distribución de piezas comunicativas, realización de eventos, entre otras acciones de comunicación.
6. Las piezas gráficas, videos o animaciones que se generen serán divulgadas por todos los canales de comunicación (SDS Comunicaciones, Intranet, Pantallas y Boletines).
7. Archivar las piezas y demás elementos de la campaña.
8. Cumplido el periodo de la campaña, solicitar al referente de la Dirección correspondiente el formato: "Evaluación desarrollo de estrategias" o generar otro mecanismo como encuestas virtuales.

6. BIBLIOGRAFIA

No aplica

7. CONTROL DE CAMBIOS

Registre en este cuadro, la versión, fecha de aprobación de la versión y los cambios generados en cada versión del documento.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
3		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización del procedimiento SDS-COM-PR-001 en cumplimiento al literal d, numeral 5,1 de la NTD SIG 001:2011 incorporando tiempos en las actividades ✓ Cambios generados al interior del proceso
4		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios generados al interior del proceso ✓ Acción para abordar riesgos, producto de auditoría interna.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.