

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 1 DE 43			

MANUAL DE COMUNICACIONES

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 2 DE 43			

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
2.1 Objetivos específicos	5
3. ALCANCE	6
4. DEFINICIONES	7
5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO	9
5.1 Generalidades de la comunicación para la E.S.E Carmen Emilia Ospina	9
5.1.1 Mensaje central de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.....	10
5.1.2 La vocería o línea de mando	10
5.1.3 Garantizar el impacto	11
5.1.4 Requerimientos de los medios	12
5.2 Fuentes de la comunicación	12
5.3 Canales y herramientas de comunicación por tipo de cliente (interno y externo).....	14
5.3.1 Comunicación interna.....	14
5.3.2 Comunicación descendente	14
5.3.3 Comunicación ascendente	15
5.3.4 Comunicación horizontal	15
5.4 Identidad corporativa	16
5.5 Eventos y protocolo	17
5.5.1 Protocolo Eventos Formales	17
5.5.2 Protocolo Eventos No Formales	22
5.6 Carteleras institucionales.....	24
5.6.1 Regulación	24
5.6.2 Principios Básicos	25
5.6.3 Elementos de las Carteleras	27
5.6.4 Periodicidad.....	27

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 3 DE 43			

5.7 Intranet	28
5.8 Simad	29
5.9 Whatsapp	30
5.10 Teléfonos.....	30
5.11 Radios	31
5.12 Altavoz.....	31
5.13 Boletines institucionales	32
5.14 Comunicación externa.....	32
5.14.1 Que se debe comunicar y de qué forma.....	33
5.14.2 Como se transmite o comunica	33
5.15 Responsabilidad de las comunicaciones	34
5.16 Redes sociales	35
5.16.1 Normas de manejo	35
5.16.2 Imagen en Redes Sociales.....	36
5.17 Boletín de prensa	37
5.17.1 Redacción	38
5.18 Manejo de crisis.....	40
5.18.1 Cómo Actuar	40
5.18.2 Qué no hacer en una crisis.....	40
5.18.3 Máximas de manejo de crisis	40
5.18.4 Otras recomendaciones	41
5.19 Evaluación de las estrategias de comunicación	42

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 4 DE 43			

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de comunicaciones de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, tiene la misión de definir los estándares necesarios para que los mensajes sean divulgados de forma clara y permitan consolidar la imagen interna y externa de forma positiva.

El presente manual pretende darle operatividad a las comunicaciones de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, mediante acciones diseñadas para cumplir objetivos concretos como lo es el facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre.

El presente manual le permitirá a todos los funcionarios y contratistas de la ESE Carmen Emilia Ospina conocer las directrices en materia de comunicaciones internas y externas y actuar de acuerdo a lo establecido.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 5 DE 43			

2. OBJETIVO

Generar un instrumento administrativo que contenga de manera explícita lineamientos sobre los cuales deba regirse la comunicación en el interior y exterior de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

2.1 Objetivos específicos

- Presentar los lineamientos definidos para la comunicación interna y externa de la institución, que aplique para el mejoramiento de la gestión de los procesos así como el aporte a la política de seguridad del paciente.
- Reglamentar los usos de las herramientas de comunicación existentes en la institución.
- Unificar, aplicar y mantener la imagen visual corporativa de la institución de salud.
- Adoptar el manual como guía que garantice el uso correcto de las herramientas de comunican institucionales para el cliente interno y externo.
- Especificar los canales de comunicación y/o difusión de contenidos de la entidad.
- Determinar las comunicaciones, internas y externas relacionadas con el Sistema de gestión de calidad institucional.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 6 DE 43			

3. ALCANCE

Este manual aplica para todas las comunicaciones internas o externas, que divulguen la gestión realiza por la E.S.E Carmen Emilia Ospina, a través de las diferentes herramientas y canales de información.

Para el caso de las comunicaciones internas éstas deberán estar orientadas a funcionarios de planta y contratistas de las áreas asistencial y administrativa de los diferentes centros y puestos de salud de la institución, miembros de junta directiva de la institución, miembros de comités institucionales, jefes de área, coordinadores de área, asesores, gestores, contratistas de bienes y servicios cuyo desempeño sea interno, entre otros.

Si las comunicaciones son de finalidad externa, podrán ser dirigidas a usuarios, comunidad del municipio de Neiva, autoridades locales, gubernamentales, entes de control, autoridades civiles, militares y eclesiásticas, asociaciones de usuarios y alianzas de usuarios, medios de comunicación, entre otros.

Para determinar el tipo de mensaje se establece la revisión estricta del presente manual, en el que se determinan disposiciones sobre a quién orientar la comunicación teniendo presente la información que se desea comunicar y de qué forma se debe presentar.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 7 DE 43			

4. DEFINICIONES

- **Comunicación interna:** comunicación de la entidad con sus empleados, hoy en día considerada como clave de alineación de toda organización.
- **Comunicación externa:** conjunto de operación de comunicación destinada a públicos externos de una empresa o institución, esta puede ser directa o realizada a través de periodista o medios y dirigida a proveedores, accionistas, administraciones locales, gobiernos, entes de control, etc.
- **Canales de comunicación:** medio de transmisión por el que se envía información entre un emisor y el receptor.
- **Mecanismos de información:** herramienta seleccionada para la emisión de la información (oral – escrita), a través de plataformas digitales propias, medios de comunicación, voz a voz, etc.
- **Herramientas de comunicación:** aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información.
- **Manual:** instrumento explícito, sistemático y ordenado que contiene objetivos, atribuciones, organización de un procedimiento o producto.
- **Boletín de prensa:** comunicación o nota de prensa que se escribe o redacta de tal forma que la información sea dirigida a medios de comunicación con el propósito de que estos puedan ser difusores de la información con su audiencia.
- **Rueda de prensa:** hace referencia a una sesión informativa convocada por una persona, organismo o entidad al que están invitados los medios de

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 8 DE 43			

comunicación para que se informen de lo que en esta suceda o para darles a conocer mediante un acto de presentación un suceso.

- **Discurso:** es un enunciado o conjunto de enunciados que se expresa de forma escrita u oral, un pensamiento, razonamiento, sentimiento o deseo.
- **Entrevista:** conversación que una persona (mayoría de los casos un periodista) mantiene con otra y que está basada en la realización de una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.
- **Publicidad:** es la difusión o divulgación de información, ideas u opiniones de carácter político, religiosos, comercial o de otra índole con la intención de que alguien actué de una determinada manera, piense según unas ideas o adquiera un determinado producto.
- **Medios masivos de información:** Son aquellos que están presentes en la sociedad de manera habitual, proporcionando información de interés común a la población.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 9 DE 43	

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

5.1 Generalidades de la comunicación para la E.S.E Carmen Emilia Ospina

Actualmente la entidad cuenta con un equipo de comunicaciones compuesto por un líder de procesos y un auxiliar de apoyo, ambos profesionales en el campo de la comunicación social y el periodismo, y un profesional del diseño encargado de elaborar las piezas gráficas para las diferentes actividades y procesos de la institución.

Al equipo de comunicaciones además lo respalda la subgerencia administrativa de la entidad, encargada de velar por la utilidad de los recursos asignados al área, como también de gestionar aquellos que puedan solventar los gastos operacionales de la misma. Asimismo, se cuenta con el apoyo y colaboración del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación, encargada de propender por las herramientas tecnológicas y su buen funcionamiento, ya sea de manera directa o través de los proveedores que prestan servicios relacionados al área (mantenimiento del portal web, compra de licencias para el eficaz desarrollo de las labores diarias, mantenimiento de equipos de cómputo y/o herramientas audiovisuales, etc.).

El presente manual pretende orientar al público interno (estructura organizacional, funcionarios de los diferentes servicios, áreas y sedes; proveedores que prestan sus servicios dentro de las instalaciones de los diferentes centros de salud) y externo (clientes EAPB, proveedores, usuarios, agremiaciones de usuarios y grupos representativos, Secretaría de Salud Departamental y Municipal, entes certificadores y auditores, entes gubernamentales, autoridades civiles y eclesiásticas y medios de comunicación), acerca de las acciones a desarrollar relacionadas al manejo de la comunicación en la institución.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 10 DE 43			

5.1.1 Mensaje central de la E.S.E Carmen Emilia Ospina

Es una frase o un conjunto de frases que permiten difundir de manera clara y contundente el enfoque de la entidad, sus objetivos principales, su misión y visión.

El uso constante del mensaje en diferentes escenarios, permite fortalecer el posicionamiento de la entidad ante la opinión pública y la toma de conciencia con respecto a lo relacionado con el Sistema de gestión de calidad institucional.

Para el caso de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, el mensaje central está direccionado al objetivo principal de garantizar el acceso a servicios oportunos y de calidad.

Lo anterior se debe aplicar en todas las situaciones: discursos, entrevistas, cartas, planes, programas, proyectos, presentaciones, comunicados de prensa, material promocional, entre otros.

Todos los voceros autorizados de la entidad deben conocer el mensaje central de la E.S.E Carmen Emilia Ospina y aplicarlo en sus diferentes intervenciones. Se recomienda que los funcionarios y contratistas conozcan el mensaje con el objetivo de que haya una comunicación interna coherente con el enfoque de la entidad y que el trabajo sea conjunto y persista entre las diferentes áreas para que la difusión del mensaje sea constante y llegue a los diferentes sectores de la ciudad (Agremiaciones y asociaciones de usuarios legalmente constituidas, entes de control, medios de comunicación, usuarios, ciudadanía en general, autoridades civiles, militares y eclesiásticas, entre otros).

5.1.2 La vocería o línea de mando

La Vocería o línea de mando de la E.S.E Carmen Emilia Ospina la lleva el (la) Gerente o quien él (ella) designe de acuerdo a las circunstancias. Siempre y más aún cuando se trate de una situación de crisis, el vocero deberá contar con el

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 11 DE 43	

apoyo de la oficina de Comunicaciones antes de actuar como tal. El vocero en sus pronunciamientos debe referirse siempre al mensaje principal.

Para el caso de la institución la gerencia será la encargada de tomar la vocería o portavoz y convertirse en responsable de la organización para dirigirse a medios de comunicación y a través de ellos a la sociedad o ciudadanía en general. Dado el caso la gerencia de la entidad podrá designar al asesor técnico científico de la institución como funcionario secundario para tratar temas pertinentes a los servicios misionales y a los diferentes líderes de procesos, áreas o servicios si el tema o la necesidad de información lo ameritan.

Se garantizara siempre el manejo respetuoso y considerado de la información que se brinde a los medios sobre comunicación relacionada con los pacientes.

5.1.3 Garantizar el impacto

Para garantizar el impacto es necesario que la entidad direcciona información al área de comunicaciones sobre las actividades que se adelanten y que sean de interés público.

Confirmar que las actividades estén programadas por la oficina de Comunicaciones, constatando que en todos los eventos públicos se utilice adecuadamente la imagen de la institución, conforme a lo establecido en el Manual de Imagen e Identidad Corporativa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina plasmado en el mapa de procesos de la entidad con el código **GE-S3-M2**, asegurando que cualquier pieza de comunicación que se utilice esté previamente aprobada por la oficina de Comunicaciones.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 12 DE 43	

5.1.4 Requerimientos de los medios

Frente a los requerimientos de los medios de comunicación el proceder será:

- Informar a la oficina de Comunicaciones.
- Antes de hablar con el periodista de un medio, permitir que la oficina de Comunicaciones explore las razones que motivaron al comunicador a buscar al funcionario o la información.
- Cuando se trate de derechos de petición que tienen origen en periodistas y/o medios de comunicación, la respuesta al mismo será trabajada en conjunto con el área jurídica.

5.2 Fuentes de la comunicación

La E.S.E Carmen Emilia Ospina en aras de conocerlas necesidades de comunicación e información del cliente externo e interno **aplicara** diferentes estrategias para obtener la información que se va a comunicar, para tal fin realizará:

- Diagnostico comunicacional: este se desarrolla de manera anual a los diferentes públicos interno y externo de acuerdo al procedimiento **GE-S3-P6**.
- Direccionamiento estratégico, incluye socialización de la plataforma estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos) y las políticas institucionales como: política de calidad, política de seguridad de paciente, política de comunicaciones, política de seguridad y salud en el trabajo, política ambiental, entre otras.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 13 DE 43			

- Revisión de los calendarios de la salud y fechas especiales, a fin de determinar fechas importantes dentro del proceso de atención o de importancia para el cliente interno y externo.
- Necesidades de las diferentes área y servicios, para lo cual se solicita al líder proceso enviar las necesidades de comunicación anuales.
- Necesidades de mejoramiento a través de lineamientos de comités u otros espacios institucionales que lo requiera.
- Necesidades determinadas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Determinación de campañas, o estrategias de las diferentes áreas.

Todo lo descrito anteriormente aporta para el desarrollo de:

- Plan de comunicaciones interno y externo anual.
- Matriz de comunicaciones anual.
- Determinación de presupuesto anual.
- Estrategias de comunicación internas y externas.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 14 DE 43	

5.3 Canales y herramientas de comunicación por tipo de cliente (interno y externo)

5.3.1 Comunicación interna

La comunicación dirigida al cliente interno es la denominada comunicación interna y se define como el uso planeado de las acciones de comunicación que influyen el conocimiento, las actitudes y los comportamientos de los funcionarios, fomentando su participación y ayudando a generar cambios.

La comunicación interna puede organizarse en tres tipos, teniendo en cuenta la dirección en que circulan los mensajes. Es importante conocerlos para poder aplicar las herramientas más convenientes para cada uno, y así lograr una auténtica cultura de comunicación en tu empresa, que tenga en cuenta todas sus dimensiones.

5.3.2 Comunicación descendente

Se trata de la comunicación formal básica e históricamente más utilizada. Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles jerárquicos. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa.

Para este tipo de comunicación, selecciona las herramientas de acuerdo con lo que se quiere transmitir y a quiénes va dirigido en la E.S.E se tienen las siguientes estrategias o espacios para generar dicha comunicación:

- Publicación institucional (Revista, boletín institucional).
- Circulares institucionales.
- Reuniones institucionales y comités.
- Entrevista personal.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 15 DE 43	

- Cartelera institucionales.
- Correos electrónicos grupales, chats a través de grupos de WhatsApp.
- Rendición de cuentas.
- Reinducción de personal.

5.3.3 Comunicación ascendente

Hace referencia a los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permiten a los empleados plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente.

Entre las herramientas más utilizadas en este tipo de comunicación están:

- Entrevista directa con el líder de área.
- Intranet (SIMAD), correo electrónico.
- Reuniones periódicas y comités.
- Encuesta de clima laboral.

5.3.4 Comunicación horizontal

Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente se da entre pares. En este caso gran parte de la comunicación suele ser informal, a través relaciones de amistad y compañerismo. Cuando se fomenta desde la empresa, se promueve como pauta de trabajo la colaboración y el trabajo en equipo.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 16 DE 43	

Los instrumentos más adecuados son: reuniones por departamentos o grupos de trabajo, sesiones informativas, correos electrónicos, redes sociales, entre otras.

Así mismo dentro del proceso de atención del paciente y en aras de cumplimiento de procesos seguros se tiene espacios específicos de comunicación entre los equipos de trabajo a fin de evitar eventos adversos o incidentes en espacios como:

- Entrega de turno de las diferentes áreas.
- Reporte de los incidentes y eventos al área de calidad.
- Reportes directos de resultados críticos de pacientes.
- Llamado vía telefónica entre las áreas.
- Software institucional de historias clínicas y otros sistemas operativos.
- Radioteléfonos

5.4 Identidad corporativa

La imagen corporativa de una entidad es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento, es la personalidad de la organización, lo que la simboliza, por ese motivo dicha imagen tiene que estar impresa en todas las piezas que involucren a la entidad y en todos los escenarios en donde ésta se haga presente, con el objetivo de posicionarla ante la opinión pública.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina cuenta con un Manual de Identidad e Imagen Corporativa, en el que se describen los signos gráficos escogidos por la entidad para mostrar su imagen así como sus posibles variaciones.

Para mayor ilustración ver Manual de Imagen e Identidad Corporativa a (Mapa de Procesos gestión gerencial - subproceso comunicaciones – Manual **GE-S3-M2**).

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 17 DE 43	

5.5 Eventos y protocolo

La oficina de Comunicaciones es la encargada de apoyar todas las actividades que la E.S.E Carmen Emilia Ospina desarrolle en materia de organización logística, manejo de imagen corporativa, protocolaria e informativa.

Los eventos pueden ser formales e informales y deben contar con una planeación anticipada y un manejo protocolario dependiendo el tipo de evento y que este satisfaga las necesidades del solicitante. Los eventos, deben causar una presencia positiva que contribuya con el fortalecimiento de la imagen corporativa de la institución.

5.5.1 Protocolo Eventos Formales

Implementos que se usarán en los actos formales de la institución:

1. Himnos:

- Himno Nacional.
- Himno a Neiva.
- Himno Institucional

Los himnos se entonarán:

- De pie y en absoluto silencio sin conversar y sin hacer gestos.
- Sin masticar chicle, sin fumar, sin jugar con algún objeto.
- Con las manos extendidas hacia abajo, pegadas en el cuerpo, jamás entre los bolsillos ni cruzadas, ni amarradas adelante o atrás.
- La mirada fija y hacia el frente.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 18 DE 43	

- Mientras se ejecuta el Himno Nacional, se debe suspender toda actividad y las personas se detienen donde se encuentren.
- El Himno Nacional nunca se aplaude.
- No se debe colocar el Himno Nacional en otros tonos.

2. Banderas

Se ubican al lado derecho de la mesa principal, de manera que no obstaculicen la visión y el paso a asistentes.

Se ordenan de izquierda a derecha:

- Bandera de Neiva.
- Bandera de Colombia.
- Bandera del Huila.
- Bandera de la Institución

3. Mesa Principal

En ella debe ubicarse un número impar de personas, conformado por las autoridades de máxima jerarquía que participen en el acto.

El (la) gerente de la E.S.E Carmen Emilia Ospina siempre estará ubicado en la parte media de la mesa, el ordenamiento de las demás autoridades se establece alternándose de derecha a izquierda de mayor a menor jerarquía (se entiende como derecha a aquella de la autoridad que preside la reunión).

La mesa principal siempre debe ir vestida, Adornos florales bajos para no obstaculizar la visión, vasos de agua, temperatura ambiente.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 19 DE 43			

4. Intervenciones

En general el (la) gerente de la E.S.E Carmen Emilia Ospina hace su intervención con las palabras de bienvenida y de saludo, seguido de las intervención de los invitados especiales.

5. Atril

Se utiliza para los discursos, su finalidad es servir como soporte para las guías o protocolo, dándole más seguridad a los oradores frente al público y se ubica a la derecha de la mesa principal.

6. Maestro de Ceremonia (Presentador)

El maestro de ceremonia es el encargado de llevar el guion del evento, de ayudar a captar la atención del público hacia el escenario y de crear un ambiente agradable entre el público y el evento.

El Maestro de Ceremonias debe mantener un comportamiento ecuánime y muy formal durante el desarrollo de la ceremonia sin figurar y solo realizar lo necesario durante la misma, salvo que se le haya pedido en un inicio que realice comentarios luego de cada intervención deberá evitar hacerlos. Si debe comentar, deberá prestar atención de las ponencias y hacer una síntesis muy breve resaltando lo principal de cada expositor.

Recordemos que el Maestro de ceremonia no es el centro de atención de la actividad sino un facilitador que hace que las acciones sucedan en un orden lógico y sin contratiempos, por lo que su participación deberá ser imperceptible.

7. Guion o Protocolo

En el protocolo va cada uno de los puntos a tratar en la actividad, con un orden establecido para cada evento, el guion contiene cuatro partes casi siempre fijas:

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 20 DE 43	

- Bienvenida.
- Presentación de autoridades.
- Desarrollo del evento.
- Despedida

Entre la presentación de las autoridades y la despedida el desarrollo de la ceremonia dependerá del tipo de ceremonia que sea.

A continuación frases útiles para cada una de las partes del guion:

Bienvenida: La E.S.E Carmen Emilia Ospina ofrece a ustedes la más cordial bienvenida a éste importante, trascendental, evento, ceremonia, lanzamiento, presentación de.....

Presentación de autoridades:

- Preside la mesa de honor...
- Nos acompaña...
- También nos honra con su presencia...
- Agradecemos la presencia de...
- Mucho nos place tenerle entre nosotros a...
- Asimismo tenemos entre nosotros a...
- Nos acompaña también...

Desarrollo del evento:

Conectores que se utilizan entre actos:

- Enseguida...

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 21 DE 43			

- A continuación...
- Inmediatamente...
- Seguidamente...
- Damos paso a...
- Para concluir...
- Para cerrar con broche de oro...

8. Estación de Agua y Café

Por lo general los eventos formales son los que requieren de la estación de agua y café esta se ubica a un lado de la entrada del recinto para que sea visible ante los asistentes.

9. Logística

El día del evento se cuenta con un apoyo logístico. A cada persona se le asigna un punto estratégico, para mantener el orden de la actividad.

El apoyo fotográfico debe ser organizado, y el fotógrafo debe estar ubicado en un lugar estratégico donde no sea un tropiezo visual para los asistentes del evento.

10. Invitaciones

Las invitaciones pueden hacerse a través de:

- **Tarjetas:** Deben contener los datos básicos: quien invita, a quien, a qué, cuándo y dónde. El agradecimiento por la asistencia y los teléfonos para las confirmaciones. Deben ser enviadas por lo menos 15 días como mínimo antes del acto.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 22 DE 43	

- **Oficios:** Así se envíen tarjetas, los oficios son necesarios cuando se trata de altas personalidades, a quien se debe sustentar la importancia de la ceremonia.
- **Confirmaciones:** Es necesario asignar a alguien, pero es siempre una labor de equipo. Fundamental para las precedencias, es aconsejable no buscar confirmaciones de todos los invitados, sino principalmente de aquello que ocuparán lugares importantes.
- **Directorio y actualizaciones:** Es muy importante contar con un directorio en permanente actualización para que sirva de insumo antes que se empiece a elaborar los sobres y tarjetas.

11. Sillas Reservadas

Existen eventos en los cuales se deben disponer sillas con una ubicación especial dentro del recinto, destinadas a personalidades eclesíásticas, civiles, militares, e invitados especiales de los cuales estarán previamente señalizados con los habladores.

No es recomendable ponerle rótulos con el nombre de la persona invitada a las sillas, a menos que se tenga la plena seguridad de la participación del funcionario o autoridad. Es más recomendable colocar rótulos de RESERVADO, que permiten mayor flexibilidad al organizador para las ubicaciones preferenciales.

5.5.2 Protocolo Eventos No Formales

Son actos no formales aquellos que se realizan dentro y fuera de las instalaciones de la ESE y que vinculan a los programas y actividades pertenecientes a la E.S.E Carmen Emilia Ospina, para el desarrollo de estos eventos no se hace necesaria

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 23 DE 43			

la presencia institucional o del cuerpo directivo, tampoco es obligatoria la entonación de los himnos, ni la utilización de banderas.

Se clasifican como actos no formales:

- Fechas conmemorativas de carácter general.
- Brigadas.
- Capacitaciones.
- Inducciones.
- Eventos organizados por dependencias como IAMII o Promoción y Prevención, entre otros.
- Etapas para la realización de un evento.

La ejecución de un acto se divide en dos etapas:

1. Primera etapa:

Responsabilidad del solicitante:

- Hacer contacto con las personas invitadas a su evento.
- Reservar el espacio en el que se va a ejecutar el acto.
- Consultar y tener claro el número de invitados o una aproximación de ellos.
- Asignación de rubros

2. Segunda etapa:

Responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones:

- Organización protocolaría del espacio en el cual se ejecutará el evento.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 24 DE 43	

- A petición anticipada del solicitante se realiza la imagen corporativa del evento o el programa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina que lo requiera.

5.6 Carteleras institucionales

En la E.S.E Carmen Emilia Ospina las carteleras son un medio de información interna, se caracterizan por tener un sentido informativo que permite la rotación de mensajes, la divulgación de diferentes eventualidades internas y externas, además se dan a conocer los múltiples servicios institucionales.

5.6.1 Regulación

La Oficina de Comunicaciones y el Sistema de Información y Atención al Usuario son los responsables de publicar, actualizar y retirar escritos, documentos u otro material de las carteleras. En la entidad actualmente existen tres tipos de cartelera: *Institucionales, reglamentarias y de atención al usuario.*

1. Institucionales

De información general están bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones; su objetivo es informar sobre lo que ocurre dentro de la entidad y lo hechos más representativos de la misma. De igual forma, promociona eventos de externos que estén en concordancia con los valores, principios y misión organizacional.

2. Reglamentarias

Las exigidas por la ley. En este caso están: Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Códigos de Habilitación.

3. Atención al Usuario

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 25 DE 43	

Estas llevan consigo información específica de la dependencia, de sus programas y de las actividades que adelantan en su interior. La responsabilidad de su mantenimiento recae en las funcionarias de esta unidad ubicadas en cada centro de salud de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

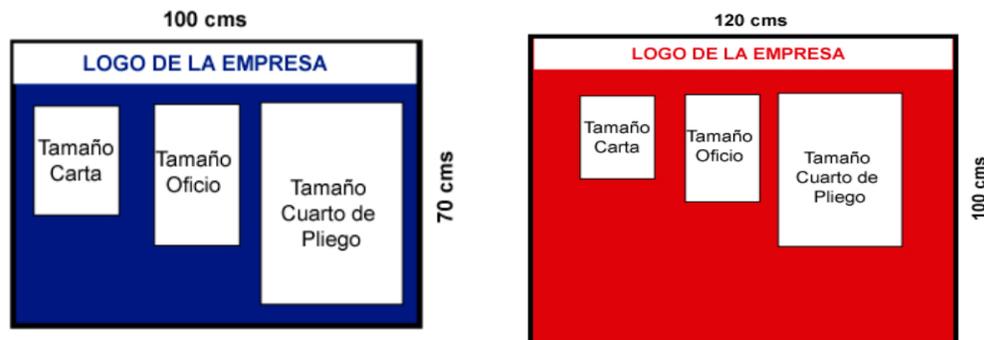
5.6.2 Principios Básicos

La presentación y distribución de los elementos deben estimular la visualización del contenido, siempre prevaleciendo la sencillez con formato atractivo y persuasivo, además de contener información novedosa y actual.

Por lo anterior se adopta como normas básicas para el manejo y actualización de la información lo siguiente:

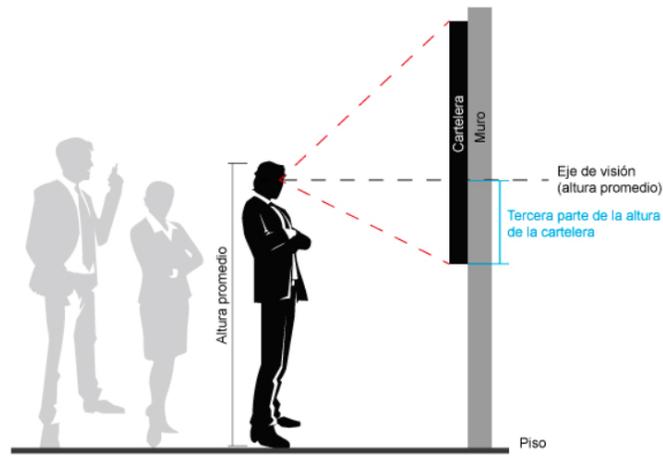
1. Tamaño e instalación de la cartelera:

- 100 cm por 1.20 cm, este se maneja para espacios amplios o abiertos.
- 100 cm por 70 cm, este tamaño es especialmente para oficinas o espacios no muy amplios.



2. Ubicación: debe ser ubicada a visibilidad del público objetivo, más específicamente en un sitio de tránsito concurrido (sala de espera o pasillo de acceso) y la altura de ubicación debe ser promedio a la altura de la población para lograr la visibilidad.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 26 DE 43	



- Altura promedio Colombia: 166,9cms.
- Altura del eje de visión: 156,9cms (son 10cms menos que la altura promedio).
- Altura de cartelera (varía según necesidad): 100cms.
- Tercera parte de la altura de la Cartelera: 33cms.
- $156,9$ (Altura del eje de visión) – 33 cms (Tercera parte de la altura de la cartelera).
- $=123,9$ cms (Altura entre el piso y la base de la cartelera)

Aproximadamente se puede tener como referencia que la distancia entre el piso y la base de la cartelera es de 130cms aproximadamente, para la mayoría de los casos.

- 3. Color de la información:** Se establecen como colores primarios el negro para texto y azul oscuro para títulos (lo anterior teniendo presente los colores institucionales), para el caso de las imágenes.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 27 DE 43	

4. **Tamaño del texto:** El tipo de fuente establecido es Arial y el tamaño de la misma 14 para información y 16 para titular o información a resaltar.
5. **Orden de la información:** La información se distribuye teniendo presente su importancia en orden de izquierda a derecha distribuida por temas: noticias de la entidad (notas de prensa), notas de salud de interés a la comunidad, invitaciones a eventos propios (capacitaciones, seminarios, actualizaciones, etc.), notas conmemorativas o de fechas especiales donde se desea realizar reconocimiento (día del médico, día del enfermero, etc.), información de entidades externas con interés para la comunidad (invitaciones a simposios, talleres, actividades, brigadas de salud).

5.6.3 Elementos de las Carteleras

1. **Cabezote:** El letrero que identifica el tipo de cartelera; este se encuentra ubicado en la parte superior de la cartelera de extremo a extremo.
2. **Rótulos de Sección:** Son utilizados para sectorizar a información a través de un título.
3. **Área de Información:** Espacio para montar información, esta puede presentar en: afiches, volantes, textos y hojas informativas.

5.6.4 Periodicidad

Como regla general de los medios de información **ACTUALIDAD**, es preferible bajar la información de la cartelera por unos días que mantener mensajes desactualizados que para el público ya no implique novedad, ya que puede producir en los lectores, apatía al medio.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 28 DE 43	

El tiempo prudencial para su permanencia es de quince (15) días, como máximo. Las carteleras temáticas, es decir aquellas en las que se incorpora información sobre un tema específico (campaña para reducir el impacto o efectos producidos por el dengue, campaña para generar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, etc.) pueden durar hasta un mes.

5.7 Intranet

La Intranet es el medio de comunicación oficial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina con sus funcionarios y contratistas; la oficina de Comunicaciones con base en los contenidos informativos que los directivos, jefes, gestores o coordinadores suministren, administra los contenidos. Las solicitudes para ingreso de información noticiosa se realizan a través de mensaje vía herramienta tecnológica SIMAD.

La estructura de la página INTRANET está a cargo del área TIC, sin embargo, el área de comunicaciones es el encargado de administrar los contenidos noticiosos y de velar por el cambio de información en slides o portada de la misma. Para el caso de la información noticiosa, el área de comunicaciones también puede tomar la determinación de cual ingresar y hacer visible para los funcionarios, por lo general la información corresponde a eventos, actividades, capacitaciones, orientaciones, invitaciones que involucran o interesan al funcionario.

Los contenidos están enfocados en el cliente interno, al que se mantendrá actualizado sobre las decisiones que lo involucran o afectan; también lo orientara en cuanto a las conductas, procedimientos, valores y actividades propias del que hacer interno de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

En este espacio de información también se publican circulares, actualización de normatividad, instrucciones, se invita a participar en reuniones, reinducciones, asesorías o comités.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 29 DE 43	

Adicional al manejo dado por el área de comunicaciones, en esta herramienta los funcionarios pueden encontrar accesos directos a diferentes programas como *Simad*, *Sistema de Laboratorio Clínico (ATHENEA)*, *Sistema de Recién Nacido y Defunciones (RUAF – RN)*, *Mapa de Procesos*, documentos o guías para procedimientos clínicos y accesos a los diferentes aplicativos que se manejan de forma diaria para el desarrollo de las actividades en los diferentes servicios.

Así mismo la INTRANET es utilizada para la socialización de la plataforma estratégica al cliente interno, todas las personas con acceso a esta herramienta encontrarán información sobre el directorio institucional, misión, visión, objetivos y principios corporativos.

5.8 Simad

El SIMAD es una herramienta de comunicación interna y como tal se debe administrar. Su utilización es exclusivamente oficial, esto implica abstenerse de enviar las llamadas ‘cadenas’, mensajes religiosos, políticos, chistes o anuncios de tipo personal a toda o parte de la Comunidad E.S.E Carmen Emilia Ospina.

El envío de correos masivos a los colaboradores de la E.S.E Carmen Emilia Ospina se limita únicamente y exclusivamente a asuntos institucionales. La herramienta debe utilizarse de manera racional para evitar la congestión de los servidores.

Específicamente es un herramienta diseñada para el envío y generación interna de: certificados, circulares, comunicaciones internas, memorandos, radicación de cuentas, solicitud de CDP, solicitud de correctivos biomédicos, solicitud de correctivos de sistemas, solicitud de mantenimiento a infraestructura y solicitud de estudios previos; adicional con esta herramienta el área de gestión documental realiza el manejo del archivo de la institución y las diferentes áreas relacionan la

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 30 DE 43	

información y soportan las evidencias del archivo facilitando su búsqueda cuando sea necesario y cumpliendo así con la normatividad de conservación y almacenamiento de información en la entidad.

El área TIC es el encargado de velar por la información y salvaguardar la misma, pero cada uno de los funcionarios de la institución puede acceder al mismo con el objetivo de enviar mensajes a través de este.

5.9 Whatsapp

La institución haciendo uso de nuevas herramientas tecnológicas incorporó los grupos del chat WhatsApp con fines institucionales, es decir para el envío de información con destino a un grupo de colaboradores, lo que facilita el acceso a la misma y genera inmediatez de la información. Estos grupos deberán ser administrador por personal interno y su uso restringido estrictamente para envío y recepción de información con fines institucionales.

La incorporación de este medio de comunicación surge como necesidad de utilizar una herramienta que asegure inmediatez al momento de informar y que además se preste para el envío y almacenamiento de registro fotográfico y audiovisual de ser requerido.

Los funcionarios que acceden a esta herramienta lo hacen bajo su responsabilidad, haciendo uso de teléfonos celulares Android y IOS institucionales o personales.

5.10 Teléfonos

La entidad ha incorporado en cada una de las dependencias teléfonos para el acceso a comunicación interna, local y nacional dependiendo la necesidad del

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 31 DE 43	

área. Cada uno de los centros de salud de la entidad cuenta con esta herramienta que facilita la comunicación.

El uso de los mismo debe ser específicamente con fines institucionales, para ubicar al funcionario, para brindar información, para informar acerca de un servicio o del estado de un servicio, para el reporte de eventos y la socialización de temas que no requieran contacto personal entre funcionarios.

5.11 Radios

El radio o equipos de comunicación en la entidad, están diseñados para la localización o envío de información donde no existe acceso a las líneas telefónicas institucionales.

En el momento se manejan en 3 oportunidades: para lograr comunicación entre personas encargadas de la seguridad de la institución, para lograr comunicación entre funcionarios encargados del Transporte Asistencial Básico de Pacientes o área de Referencia y Contrarreferencia y en caso de emergencias para activar el plan o iniciar evacuación de ser necesario.

5.12 Altavoz

Esta herramienta es utilizada principalmente para el llamado de pacientes a los diferentes servicios (facturación, acceso a consultas médicas, odontológicas, urgencias, etc.); pero de ser necesario podrá ser utilizada para el envío de mensajes con finalidad informativa o educativa.

Su tono debe ser medio para no molestar a funcionarios y usuarios pero si eficiente para lograr la captación de la información de forma fácil.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 32 DE 43	

5.13 Boletines institucionales

Como principal herramienta para unificar los acontecimientos, logros, eventos destacados, indicadores de servicios, resultados de estrategias de seguridad del paciente y mucha más información, contamos con el boletín institucional entre E.S.E. cuya circulación es trimestral y su presentación se realiza digital para él envió a funcionarios a través de los distintos espacio TIC e impreso para ser ubicado en las carteleras institucionales.

5.14 Comunicación externa

La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los usuarios y proveedores, hasta la ciudadanía en general con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la institución y los diferentes públicos.

La comunicación externa se distribuye en tres tipos:

1. **Comunicación externa operativa**: Se trata de la comunicación vinculada con la actividad y desarrollo diario de la institución, que se produce con todos los públicos de la organización (usuarios, grupos de interés, asociaciones, entes de control, autoridades locales, civiles, eclesiásticas, entes gubernamentales, secretarías de salud, directivos de EAPB, medios de comunicación, entre otros).
2. **Comunicación externa estratégica**: El objetivo de este tipo de comunicación externa es obtener información sobre aspectos estratégicos de la empresa que permitan mejorar la posición competitiva de la misma, como situación de la competencia, novedades legislativas, estado del mercado. Para el caso de la E.S.E Carmen Emilia Ospina hace referencia a la relación con entidades como Súper Intendencia de la Salud, Ministerio de Salud, Secretarías de salud

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 33 DE 43	

encargadas de impartir normatividad y de regular la prestación de los servicios de la salud.

- 3. Comunicación externa de notoriedad:** Esta forma de comunicación externa es la que habitualmente se asocia con el término, haciendo referencia al flujo de información, con el que la compañía trata de dar a conocer sus productos y servicios y mejorar su imagen. Este tipo de comunicación puede realizarse mediante el uso de plataformas tecnológicas como las páginas web y el uso de redes sociales para la incorporación o publicación de información de interés hacia la comunidad externa.

5.14.1 Que se debe comunicar y de qué forma

La información a comunicar siempre será la de interés a la ciudadanía y aquella que la institución decida debe ser conocida por el público externo. Adicional a través de la comunicación externa y las diferentes herramientas utilizadas, se debe establecer la socialización de la plataforma estratégica de la institución y aquella relacionada al sistema de gestión de calidad que se requiera y aporte al conocimiento de las partes del mismo.

Para el caso de la E.S.E Carmen Emilia Ospina se establecen boletines de prensa y/o comunicados de prensa, resoluciones, invitaciones y demás cuya información sea necesaria de transmitir, también se incorporan carteleras informativas físicas y digitales y se hace uso de los medios de comunicación.

5.14.2 Como se transmite o comunica

La forma correcta de transmitir la información es acudiendo a las herramientas comunicativas con las que cuenta la institución, ya sean físicas o digitales (Portal web, redes sociales, boletines de prensa, carteleras informativas dispuestas a visibilidad del público, pantallas digitales distribuidas en los diferentes servicios), de acuerdo con la matriz de comunicaciones **GE-F3-S5**

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 34 DE 43	

5.15 Responsabilidad de las comunicaciones

La responsabilidad de entrega de información será asignada al área que previamente acude a comunicaciones para que esta sea quien se encargue de publicar siguiendo las directrices del manual de comunicaciones. Así las cosas la responsabilidad recaerá sobre el área de comunicaciones con el apoyo previo del área responsable de la información.

PORTAL WEB: www.esecarmenemiliaospina.gov.co

La página web de la E.S.E Carmen Emilia Ospina es la única puerta de acceso a todas las actividades que desarrolla la institución. De los contenidos publicados en el portal web son responsables el área de comunicaciones y Tic, estos últimos encargados a su vez de re direccionar responsabilidades a las diferentes áreas o de solicitar información para ser anexada a la plataforma (circulares, informes de ley, relación de contratistas, contratos, proveedores, etc.), como también de mantener vigente y actualizados los link de acceso a consultas de resultados de exámenes, de afiliaciones al sistema de salud, etc.

Para esto el área TIC capacita constantemente a los funcionarios para lograr la oportuna publicación de la información y su fácil estructuración.

El área de comunicaciones apoya la publicación de información relacionada a boletines de prensa, notas de interés o salud, archivos audiovisuales o registros fotográficos y además mantiene en constante revisión para el logro de una buena imagen del portal. Asimismo, el área se encarga de cambiar y actualizar información correspondiente a la plataforma estratégica, al portal específico para consulta de niños y niñas, direcciones y ubicación de los centros de salud, distribución de los servicios, actualización del equipo de trabajo y su respectiva información como correos electrónicos y números telefónicos.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 35 DE 43	

Solo habrá en internet una página oficial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, ninguna dependencia, programa misional o de apoyo o convenio podrá contar con un sitio web alojado fuera de dicho portal.

Los contenidos informativos (noticias escritas, notas periodísticas, fotografías) publicados en la página web de la Entidad son públicos y para libre utilización por los usuarios siempre y cuando sean para fines académicos y/o de divulgación. El área de comunicaciones deberá velar por mantener los créditos en cada una de las publicaciones que realice.

5.16 Redes sociales

La E.S.E Carmen Emilia Ospina cuenta en las redes sociales con sitios oficiales para la divulgación de sus actividades y atención a sus usuarios.

Facebook	E.S.E Carmen Emilia Ospina
Twitter	@CarmenEmiliaESE
YouTube	canal ESE Carmen Emilia Ospina
Instagram	esecarmenemilia

5.16.1 Normas de manejo

Los programas, funcionarios o contratistas de la ESE, no podrán contar con cuentas en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube u otras redes sociales a nombre de la Entidad.

Cualquier cuenta que se vaya a abrir para algún propósito específico de la Entidad, ya sea por parte de un programa, colaborador o grupo de colaboradores,

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 36 DE 43	

deberá someterse a estudio de la Oficina de Comunicaciones, que definirá si la aprueba o no.

Solo en las cuentas oficiales autorizadas podrá utilizarse el logo y la imagen de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. La Oficina de Comunicaciones diseñará su presentación y responderá por sus contenidos.

Se recomienda no hacer en las cuentas personales de los funcionarios o contratistas comentarios o discusiones negativas sobre la Entidad o sus compañeros. Los titulares de cuentas en las que éstos se identifiquen como colaboradores de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, deberán dejar claro que sus comentarios u opiniones no comprometen a la institución.

Tanto en cuentas oficiales y personales, los funcionarios y contratistas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina no podrán revelar información confidencial.

5.16.2 Imagen en Redes Sociales

Se emplea la imagen corporativa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina para crear recordación de marca; además se van a desarrollar los diseños y publicaciones en relación a los colores corporativos para generar un imaginario en la comunidad sobre la esencia de la institución.

En los perfiles de redes sociales se va a emplear la misma imagen, la cual es el logo de la E.S.E Carmen Emilia Ospina y en las portadas se mostrarán servicios o recursos de imagen corporativa de la institución. Estratégicamente se decide utilizar los colores e imagen para alcanzar las metas de lenguaje corporativo; además se desarrollarán todos los diseños y publicaciones en relación con los objetivos y aspectos de la empresa, manteniendo sutileza y formalidad para generar en los clientes y usuarios credibilidad.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 37 DE 43			

1. Facebook:

- Perfil: 200 x 200 px
- Portada: 820 x 312 px

2. Twitter:

- Perfil: 400 x 400 px
- Portada: 1500 x 500 px

3. YouTube:

- Perfil: 250 x 250 px.
- Portada: 2,560 x 1,440 px

4. Instagram:

- Perfil: 250 x 250 px.
- Portada: 2,560 x 1,440 px

5.17 Boletín de prensa

Es la herramientas fundamentales para dar a conocer a los medios de comunicación masivos y a los ciudadanos en general el diario acontecer de la ESE Carmen Emilia Ospina.

Con el propósito de lograr un buen despliegue en los medios de comunicación de la información referenciada en el Boletín de Prensa es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- El contenido debe ser NOTICIA.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 38 DE 43	

- El título de la nota debe ser llamativo y conciso, que resuma la esencia de la información.
- La redacción debe ser minuciosamente estructurada de lo más importante a lo menos trascendental.
- Aplicar en el primer párrafo del cuerpo noticioso los elementos básicos de redacción: qué, cómo, cuándo, dónde y por qué, de acuerdo a la prioridad de cada cuestionamiento en la nota.
- Evitar al máximo los adjetivos calificativos de autoalabanza, autoelogio y las menciones triunfalistas, para que sean los propios hechos, datos y cifras los que produzcan las conclusiones positivas en los medios de comunicación y la comunidad en general.

5.17.1 Redacción

El título de la noticia se presenta en altas y bajas, utilizando mayúsculas para nombres propios e iniciales de dignidades o dependencias, evitando al máximo los signos exclamativos como interrogación, admiración, paréntesis.

Conforme a las nuevas reglas ortográficas y de redacción de la Real Academia Española de la Lengua cuando se nombra el personaje, el cargo va en minúscula, ejemplo: Erika Paola Losada Cardoza, gerente.

Cuando solo se hace mención del cargo se utilizan las mayúsculas iniciales así: Subgerente Administrativa.

En el caso de los funcionarios que se mencionan reiteradamente en una noticia, solo en el primer momento se utilizará el nombre completo y en los párrafos siguientes se mencionarán los apellidos o el cargo.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 39 DE 43			

Siempre irá en minúscula la letra inicial de los nombres de los cargos personales genéricos como: rector, gobernador, ministro, juez, alcalde, senador, representante, etc.

En mayúscula se escribirán las iniciales de los nombres propios de personas, de instituciones como Estado, República, Gobierno, Ejército, Fuerzas Armadas, Iglesia; cuando sean el sujeto de la oración. También los organismos públicos como Defensoría del Pueblo, Personería Municipal, Concejo, Contraloría.

Así mismo irán en mayúscula inicial establecimiento o entidades oficiales, culturales, comerciales o industriales; los partidos políticos cuando son sujeto de la oración; las fiestas religiosas o nacionales como Semana Santa, Navidad, Día del Maestro y los premios y condecoraciones.

Los números del uno al nueve se escriben en letras y del 10 en delante de forma regular. Cuando las cifras estén al comienzo del párrafo siempre irán en letras.

Al escribir cifras se utilizarán números y letras para mayor claridad, ejemplo: 245 mil 346 millones 800 mil 543 pesos.

La información horaria completa irá en letras, ejemplo: ocho de la mañana, cinco de la tarde y la fraccionada en número, ejemplo: 5:30 a.m.

La fecha se referenciará en el orden: día, mes y año, ejemplo: 24 de mayo de 2013, excepto el primero que se escribe en letras.

Los años van en número y sin puntos 2013, 2014 y 2015.

Cuando se mencionan las siglas por primera vez se escribirá el nombre completo del organismo o la entidad, ejemplo: Organización de Naciones Unidas, ONU. En los párrafos siguientes sólo se hará mención a la sigla como tal, siempre utilizando las mayúsculas cuando no tienen más de cuatro letras (ICBF); si excede este número solo la inicial será en mayúscula (Imdera).

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 40 DE 43			

5.18 Manejo de crisis

Se entiende por crisis toda coyuntura informativa, en la que está en juego el buen nombre de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. Los pronunciamientos en esta situación dependerán exclusivamente de la gerencia y se tendrá el acompañamiento de la oficina de Comunicaciones, a través de la cual se harán las consultas respectivas, y se orientará sobre cómo y quién tendrá la vocería.

5.18.1 Cómo Actuar

- Tomar control de la situación.
- Tener claro el qué, quien, cómo dónde y por qué de la crisis.
- No especular.
- Definir un mensaje.
- Reaccionar con rapidez, se tiene menos tiempo del que se cree.
- Tomar la iniciativa en los medios.
- Atender a los medios ante todo, mostrar hechos.

5.18.2 Qué no hacer en una crisis

- Si no es noticia, no se debe crear una.
- No permitir que otros informen primero a los medios.
- No dejar que otra fuente informe sin que su posición sea tenida en cuenta.
- Impedir que todo el mundo actúe como vocero.

5.18.3 Máximas de manejo de crisis

1. Procure:

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 41 DE 43			

- Clarificar y corroborar.
- De haberla, admitir la culpa.
- Comprometerse en sus actuaciones.
- Ofrecer soluciones.
- Mostrar un rostro humano.
- Ser breve y conciso.

2. Evite

- Restar importancia al problema.
- Magnificar el problema.
- Infundir emociones.
- Hacer promesas.
- Hacer conjeturas.
- Acusar a otros.

5.18.4 Otras recomendaciones

En una crisis, es mejor ser amable y sincero; hacer lo necesario para facilitar la labor informativa, dado que los medios difundirán la noticia con o sin ayuda

Hay que informar al público de inmediato, pero decir sólo lo que se conoce

Se debe informar al público interno y actualizar con frecuencia la información

Cuando la crisis se origina por afectación de un público objetivo a causa de una demora o interrupción del servicio, se aconseja priorizar en el mensaje la solidaridad con los afectados y la solución del problema.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
			PAGINA 42 DE 43	

5.19 Evaluación de las estrategias de comunicación

Teniendo presente la importancia de evaluar el impacto generado a través de la aplicación de estrategias de comunicación y el objetivo de lograr una comunicación efectiva entre las unidades funcionales en cada sede y servicio, la verificación de aplicabilidad, impacto, oportunidad, precisión y pertinencia del presente manual y de las estrategias de comunicación, de los procesos diseñados e implementados en la institución, la evaluación se realizará a través de visitas de verificación trimestrales y aplicación de encuesta de comunicación interna anual (Ver documento **GE-S3-F1**) para colaboradores, lo anterior para el caso del cliente interno.

Para el caso del cliente externo la verificación o evaluación se plantea a través de la encuesta de comunicación externa anual (Ver documento **GE-S3-F4**) que mide el impacto de las herramientas y estrategias utilizadas al momento de dar a conocer la información institucional, como también a través del conocimiento de los mismos de los procesos desarrollados en la institución y socializados con anterioridad.

	MANUAL		CÓDIGO	GE-S3-M3
	COMUNICACIONES		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	27/12/2019
	PAGINA 43 DE 43			

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora el documento para definir los estándares necesarios para que los mensajes sean divulgados de forma clara y permitan consolidar la imagen interna y externa de forma positiva, y que sea conforme a los estándares de acreditación definidos por el área de calidad de la institución.	27/12/2019
<p>Nombre: Carla Paola Facundo Ortega Cargo: Comunicadora social y periodista</p>	<p>Nombre: Mónica Bibiana Martínez Macías Cargo: Coordinadora de Calidad</p>	<p>Nombre: Erika Paola Losada Cardoza Cargo: Gerente</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó