

|                                                                                                                                                                          |                                                                           |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  <p>Secretaría de Salud<br/>Subred Integrada de Servicios de Salud<br/>Norte E.S.E.</p> | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                                                                                                          |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                                                                                                          | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 1 DE 15        |
|                                                                                                                                                                          |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

# PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

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

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 2 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

## CONTENIDO

|     |                                                                                                      |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....                                                                                   | 3  |
| 2.  | JUSTIFICACIÓN.....                                                                                   | 3  |
| 3.  | ALCANCE.....                                                                                         | 4  |
| 4.  | OBJETIVOS.....                                                                                       | 4  |
| 5.  | PÚBLICO OBJETIVO .....                                                                               | 5  |
| 6.  | ALCANCE.....                                                                                         | 6  |
| 7.  | MARCO NORMATIVO.....                                                                                 | 7  |
| 8.  | VOCABULARIO.....                                                                                     | 8  |
| 9.  | DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....                                                      | 10 |
| 10. | EJES DE TRABAJO.....                                                                                 | 12 |
| 11. | RECURSO HUMANO Y TÉCNICO QUE CONFORMA LA OFICINA DE COMUNICACIONES<br>EN LA SUBRED NORTE E.S.E. .... | 13 |
| 12. | RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS .....                                                                    | 14 |
| 13. | BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                   | 14 |

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 3 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. adopta el Plan Estratégico de Comunicaciones 2017 con una matriz de implementación y seguimiento. Esta es la guía para el enfoque y la práctica de la comunicación organizacional y de la información pública en 31 sedes y/o puntos de atención que tienen cobertura en las comunidades de las localidades de Usaqué, Suba, Engativá, Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo.

Es la búsqueda de fortalecer la comunicación organizacional, garantizar la producción, distribución y socialización de la información con los diferentes grupos de interés institucional, para que acompañen, enriquezcan y fortalezcan el proceso de acreditación con miras a alcanzar niveles superiores de calidad.

Este plan unifica el proceso de comunicación para la operación local, con el objeto de ordenar y dotar de sentido la práctica e implementación mediante estrategias de comunicación organizacional e informativa en nuestra institución, cumpliendo el marco jurídico de la comunicación para la construcción de consensos y entender que la comunicación en la institución va de la mano del Sistema Integrado de Gestión y dirigido a la opinión pública.

El objetivo general y los específicos están alineados con los misionales, con el fin de tener un norte claro, alcanzable y medible en su desarrollo, orientado en la política de gestión de la información y las comunicaciones con el compromiso de tratar la información como un activo valioso, garantizando su confiabilidad, transparencia, veracidad y seguridad.

Para lograr el conocimiento y la efectividad de la gestión institucional tanto a nivel organizacional, de usuarios y la comunidad en general, con mayores niveles de identidad y posicionamiento en los procesos participativos, la Oficina Asesora de Comunicaciones establece estrategias, actividades, metas e indicadores que permiten generar una cultura en la información oportuna, eficiente y efectiva.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La comunicación organizacional, como parte del fortalecimiento y desarrollo institucional, se concreta principalmente en las diferentes acciones comunicativas que se desarrollan con los diferentes grupos de interés. Al comprender la comunicación como un proceso transversal en la institución, se permite su enfoque como estratégico y no se limita a un accionar meramente instrumental.

La comunicación interna, como factor clave que contribuye al crecimiento y posicionamiento de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se estructura y consolida mediante herramientas, medios y mecanismos de comunicación que facilitan la interacción entre los diferentes actores, para promocionar los servicios de salud y posicionar la imagen de la Subred y el sector rector del Distrito.

La correcta planificación de los métodos a utilizar en el proceso de comunicación permitirá a la organización concebir este proceso como multidimensional, producto de la dinámica relacional que conlleva a pensar la institución como un entramado compuesto por un colectivo que basa su conocimiento a través de los dominios de experiencia dentro de un modelo de atención que cuenta con dos instancias de contacto con sus grupos de interés: intra y extramural.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 4 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

La comunicación externa e interna en la institución tiene como fin incrementar de manera positiva la percepción de la Subred ante sus usuarios y en general con la población de las localidades de Engativá, Teusaquillo, Barrios Unidos, Chapinero, Usaquén y Suba; consolidar la comunicación como eficaz y transparente; optimizar el uso de los medios de comunicación internos y externos con que cuenta la Subred e implementar estrategias asertivas que consolide la buena imagen y reputación de la entidad.

Por tal motivo, consolidar los mecanismos que fortalecen la comunicación de manera efectiva, por medio del manejo de los diferentes medios de comunicación internos, externos y las estrategias permitirá mejorar las vías de comunicación entre los directivos, funcionarios, entidades externas, usuarios, comunidad y medios de comunicación, partiendo del objetivo estratégico en salud del Plan de Desarrollo 2016-2019: Bogotá Mejor para Todos y el objetivo general Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) 2016 de la Secretaría Distrital de Salud.

### 3. ALCANCE

La estrategia está dirigida al total de colaboradores de la institución de las Unidades, dado que será el principal canal de comunicación cara a cara que tendrán los colaboradores administrativos, asistenciales y de salud pública con la alta dirección, permitiendo un vínculo más fuerte con la institución.

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1. Objetivo estratégico en salud - Plan de Desarrollo 2016-2019: Bogotá Mejor para Todos

Diseñar y poner en marcha un nuevo modelo de atención en salud que tenga como fundamento la gestión integral del riesgo, desde la perspectiva del aseguramiento, integrando el plan de intervenciones colectivas y la prestación de servicios individuales, bajo un esquema de cooperación y coordinación técnica, administrativa y operativa entre entidades administradoras de planes de beneficios en salud y prestadoras de servicios, garantizando la prestación integral e integrada de los servicios de salud, en especial a la población afiliada a la EPS Capital Salud y a la población no afiliada.

#### 4.2. Objetivo general - Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) 2017: Secretaría Distrital de Salud

Posicionar la gestión de la Secretaría Distrital de Salud, en coordinación con las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud y de acuerdo con el Plan Territorial de Salud 2016-2020 y el Nuevo Modelo de Salud para Bogotá

#### 4.3. Objetivos Plan de Comunicaciones Subred Norte E.S.E.

##### 4.3.1. Objetivo general

Posicionar la gestión de las Subred Norte en el marco del Nuevo Modelo planteado en el Plan de Desarrollo Distrital y de acuerdo con el plan territorial de salud 2016-2020.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 5 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

#### 4.3.2. Objetivos específicos

- Socializar los logros y avances del Modelo de Atención en Salud y demás temas específicos propios de la Subred Norte E.S.E.
- Diseñar campañas de comunicación interna para promover la apropiación de nuestra marca y apalancar el mejoramiento del clima y cultura organizacional.
- Impulsar espacios de relacionamiento entre directivos, colaboradores y usuarios Para fortalecer la comunicación
- Establecer los protocolos y políticas de comunicación interna y externa para fortalecer la imagen institucional.
- Generar el relacionamiento con medios de comunicación nacional y local.
- Visibilizar las acciones ejecutadas por la Subred Norte relacionadas con temas prioritarios: Reactivación obras de infraestructura hospitalaria, Reducción del hacinamiento en los servicios de urgencias, y demás temas relacionados.
- Contribuir a posicionar temas que repercuten en el público interno de la Subred Norte, y en consecuencia a mejorar el clima laboral, consolidar la cultura organizacional y a movilizar a los colaboradores de la entidad hacia los proyectos institucionales partiendo del conocimiento que tengan de los mismos y de la importancia que representan para conseguirlos

### 5. PÚBLICO OBJETIVO

Los públicos objetivos de la Subred se clasifican en internos y externos. Están divididos según las relaciones o vínculos que tienen con la institución.

#### 5.1. Grupos de interés externos

- Secretaría Distrital de Salud. Es la entidad encargada de dirigir la salud en el Distrito; los principales temas de interés para el manejo de la información son planes, programas y proyectos a desarrollar, campañas de salud, informes de gestión, informes de avance de convenios.
- Usuarios y comunidad en general. Habitantes de las localidades de Usaqué, Chapinero, Engativá, Suba, Barrios Unidos y Teusaquillo.
- Gobierno (orden nacional, distrital y local) y entidades de otros sectores. Son las entidades con las que la Subred interactúa en circunstancias específicas y con las cuales se busca mantener y fortalecer las relaciones y rendiciones de cuentas, bajo criterios de transparencia.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 6 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

- Medios de comunicación. Instrumentos o formas de contenido por los cuales se realiza el proceso de difusión de la información. Los medios de comunicación masivos (radio, prensa, televisión y redes sociales) son de vital importancia para dar a conocer a la comunidad los logros del Nuevo Modelo de Salud y sus avances en la Subred Norte E.S.E.

## 5.2. Grupos de interés internos

- Equipo directivo. Conformado por la gerente, subgerentes, asesores y líderes, a los cuales se les referencia todo tipo de temas concernientes a la entidad.
- Servidores públicos y colaboradores. Dentro del modelo de operación de la Subred, se cuenta con personas con vinculación directa (planta) y orden de prestación de servicios, con los cuales se trabaja el desarrollo y fortalecimiento de competencias, cultura organizacional, inclusión social y desarrollo personal de los colaboradores, para generar valor institucional.

## 6. ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades de comunicación interna y externa hasta evaluación de la implementación de las campañas o acciones inherentes que se desarrollen. Abordar los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones y las acciones a desarrollar durante el año se enmarcan en los siguientes componentes de la comunicación en la organización:

### 6.1 Comunicación Externa

- Desarrollo permanente de una campaña de comunicación en salud en torno a la socialización del Nuevo Modelo de Salud y la reorganización del sector, para informar sobre los avances en la consolidación de este tema, teniendo presente que es el principal proyecto en salud de la administración actual.
- Diseño de campañas y/o acciones específicas de comunicación relacionadas con los siguientes temas principalmente:
  - ✓ Reactivación obras de infraestructura hospitalaria
  - ✓ Estrategia APS “Salud Urbana”
  - ✓ Reducción del hacinamiento en los servicios de urgencias
  - ✓ Avances principales en indicadores de impacto social
  - ✓ Actividades de promoción y prevención como Jornadas de Vacunación, Jornadas Donación de sangre.
  - ✓ Prevención riesgos cirugías estéticas.
  - ✓ Cubrimiento en salud.
  - ✓ Estilos de vida saludable (alimentación, ejercicio)
  - ✓ Días conmemorativos en salud.
  - ✓ Eventos y emergencias que comprometan la salud o que requieran activación Del sistema de salud por temporalidad.
  - ✓ Fortalecimiento programa de atención Pre hospitalaria (CRUE).

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 7 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

• Definición y divulgación permanente de información institucional a través de:

- Free press (estrategia de posicionamiento sin costo para la entidad) que comprende:
  - ✓ elaboración de boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas especiales, gira de medios, atención a solicitudes específicas de medios de comunicación.
  - ✓ Estrategias de Comunicación Digital en las redes sociales
  - ✓ Portales web de la Subred Norte
  - ✓ Mensajes de texto y whatsapp para teléfonos móviles
  - ✓ Puntos y canales de atención de la Subred Norte
  - ✓ Medios digitales de la Subred Norte

## 6.2 Comunicación Interna

• Diseño e implementación de campañas dirigidas a los colaboradores de la Subred Norte para sensibilizar a los funcionarios sobre los siguientes temas:

- ✓ Liderazgo y Comunicación asertiva (buen trato, reconocimiento)
- ✓ Valores institucionales
- ✓ Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Nuevo Modelo de Salud.

• Revisión y administración de los medios de comunicación interna: e-mail Comunicaciones, intranet, Pantallas digitales, Boletín interno “Sintonízate”, Boletín semanal para directivos (Gerencia).

• Divulgación permanente de información de interés para los colaboradores de la Subred Norte a través de los mencionados medios de comunicación interna y otras acciones que se acuerden con la máxima autoridad de la entidad.

## 7. MARCO NORMATIVO

| TIPO             | PROCESO        | NORMA                                                                                                                                              | CONCEPTO, ARTÍCULO Y/O NUMERAL                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Normas generales | General        | 1. Constitución Política de 1991.<br>2. Ley 100 de 1993                                                                                            | 1. 1,2,13,15,20,23,25,29,42,44,48,49,53,209,356,357<br>2. Por medio del cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. (Diciembre 23).<br>LIBRO SEGUNDO El sistema general de seguridad social en salud. TÍTULO I. Disposiciones generales. |
| De apoyo         | Comunicaciones | 1. Ley 87 de 1993<br>2. Decreto 943 de 2014 Departamento Administrativo de la Función Pública, 21 de mayo de 2014, derogó el Decreto 1599 de 2005. | 1. Sistema de control interno, artículos 1º, 2º, 3º y 4º<br>2. Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI): información y comunicación                                                                                                                                  |
|                  |                | Ley 1098 de 2006. Congreso de la República.                                                                                                        | Código de Infancia y Adolescencia – artículo 41, numeral 37 y 47                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 8 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

|  |  |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Decreto 959 de 2000, Alcaldía Mayor de Bogotá.                                            | 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.<br>TÍTULO III Características particulares y condiciones para fijación de la publicidad exterior visual, capítulo I y III.                                                                                           |
|  |  | Decreto 599 de 2013 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.                                         | Por el cual se establecen los requisitos para el registro, la evaluación y la expedición de la autorización para la realización de las actividades de aglomeración de público en el Distrito Capital, a través del Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital –SUGA y se dictan otras disposiciones. |
|  |  | Decreto 2573 de 2013, Ministerio de Comunicaciones.                                       | 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                                                                                                                                                                                                                      |
|  |  | Resolución 305 de 2008                                                                    | Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de datos Espaciales y Software Libre                                                   |
|  |  | Decreto 654 de 2011, Alcaldía Mayor de Bogotá                                             | Artículo 58. Consentimiento de las personas para la utilización de sus fotografías con fines institucionales en el D.C.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  |  | Ley 1712 de 2014 (marzo 6) Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015. | 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.                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |  | Guía de uso de imagen institucional - Alcaldía Mayor de Bogotá 2016 - 2019                | Manejo de logotipo, escudo, piezas de divulgación, ejemplos de aplicación: digital, audiovisuales, merchandising, vestuario y vehículos.                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 8. VOCABULARIO

- **Comunicación organizacional**

También conocida **comunicación corporativa** cuando se trata de una empresa, o **comunicación institucional** cuando se trata de una institución pública, consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo, por ejemplo, entre organizaciones.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES                                        | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 9 DE 15        |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

La comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

- **Comunicación digital**

Los medios digitales son cualquier medio codificado en un formato legible para máquina. Los medios digitales se pueden crear, visualizar, distribuir, modificar y preservar en dispositivos electrónicos digitales. Programas informáticos y software; imágenes digitales, video digital; videojuegos; páginas web y sitios web, incluyendo los medios de comunicación social; de datos y bases de datos; de audio digital, como MP3; y los libros electrónicos con ejemplos de medios digitales.

Los medios digitales contrastan frecuentemente con los medios impresos, tales como libros impresos, periódicos y revistas, y otros medios de comunicación tradicional o análoga, tales como imágenes, películas o cintas de audio. En combinación con internet y la informática personal, los medios digitales han causado una ruptura en la publicación, el periodismo, el entretenimiento, la educación, el comercio y la política, entre otros.

- **Canal de comunicación**

Un **canal** es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de **información** entre **emisor** y **receptor**, que emite a un **referente**. Normalmente, el canal es el **aire** en la **transmisión oral** y el **papel** en la **escritura**. Es frecuente identificarlo como canal de datos.

Siguiendo las funciones del lenguaje, el canal cumple con la función fática o de contacto, en la cual se manifiesta que se establece el contacto.

- **Redes sociales**

Las redes sociales son un término originado por la comunicación, siendo un conjunto delimitado de individuos, grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales. Esto fue el resultado de la convergencia de los medios, la economía política de los mismos y el desarrollo de tecnologías; teniendo como objetivo la interacción de dos o más canales.

Freeman las define como “la colección más o menos precisa de conceptos y procedimientos analíticos y metodológicos que facilita la recogida de datos y el estudio sistemático de pautas y relaciones sociales entre la gente”.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 10 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

## 9. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

### 9.1. Meta y actividades

| Meta                                                                                                                                                                                                                                           | Actividades                                                                           | Responsables                                                               | Frecuencia | Indicadores                                                       | Documentos o Registros                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Posicionar la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. como la más estable en el servicio prestación de servicios del Distrito Capital, mediante la implementación de estrategias comunicativas que visibilicen el modelo de salud. | Informar y socializar los avances de la implementación del Modelo de Salud de Bogotá. | Gerencia<br>Planeación<br>Oficina de Comunicaciones                        | Permanente | No. de herramientas utilizadas/ No. total de herramientas.        | Redes sociales<br>Publicación página web, correos, cartelera institucionales, boletín 'Sintonízate'.                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Mantener actualizada la página web, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.         | Oficinas<br>Responsables de la Información<br>Planeación<br>Comunicaciones | Permanente | No. de publicaciones realizadas/No. de publicaciones programadas. | Seguimiento matriz publicación página web.                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Socializar los servicios de la Subred Norte E.S.E.                                    | Calidad<br>Mercadeo<br>Planeación<br>Oficina de Comunicaciones             | Permanente | Portafolio de servicios actualizado.                              | Nota divulgada en medios de comunicación, medios de comunicación internos, publicación página web, Portafolio de Servicios, intranet. |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Apoyar la realización de una audiencia pública de rendición de cuentas.               | Gerencia<br>Planeación<br>Atención al Usuario, Oficina de Comunicaciones   | Anual      | No. de espacios realizados / No. de espacios programados.         | Actas de reunión                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Realizar Monitoreo de medios de comunicación                                          | Oficina de Comunicaciones                                                  | Permanente | Número de noticias positivas de la Subred Norte.                  | Formato seguimiento medios de comunicación                                                                                            |

|                                                                                   |                                                                           |  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 |  | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           |  | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA |  | PÁGINA: 11 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           |  | FECHA: 24/12/2018      |

|                                                                                                    |                                                                                           |                                                         |            |                                                                                       |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                    | Apoyar los espacios de comunicación con la comunidad.                                     | Gerencia Atención al Usuario, Oficina de Comunicaciones | Trimestral | No. de acciones comunicativas realizadas / No. de acciones comunicativas programadas. | Registro fotográfico                  |
| Fortalecer la comunicación organizacional en la Subred Integral de Servicios de Salud Norte E.S.E. | Elaborar y publicar el boletín electrónico 'Sintonízate'.                                 | Oficina de Comunicaciones                               | Mensual    | Número boletines publicados / Número boletines Programados                            | Boletín mensual, página web, intranet |
|                                                                                                    | Realizar los protocolos correspondientes para el proceso de comunicaciones.               | Oficina de Comunicaciones                               | Permanente | Número de protocolos elaborados                                                       | Intranet, protocolos normalizados     |
|                                                                                                    | Actualización de las piezas comunicativas con la nueva imagen institucional de la Subred. | Oficina de Comunicaciones                               | Permanente | Número de piezas comunicativas actualizadas / Número de piezas solicitadas.           | Piezas comunicativas actualizadas     |
|                                                                                                    | Realizar la respectiva señalización con la imagen de la Subred Norte.                     | Oficina de Comunicaciones                               | Permanente | No. de señalizaciones realizadas /No. de señalizaciones solicitadas.                  | Señalización                          |
|                                                                                                    | Actualizar la intranet de la Subred Norte E.S.E.                                          | Oficina de Comunicaciones                               | Permanente | No. de actualizaciones realizadas / No. de actualizaciones solicitadas.               | Intranet actualizada                  |
|                                                                                                    | Aplicación de la encuesta de comunicación organizacional.                                 | Oficina de Comunicaciones                               | Anual      |                                                                                       | Informe Encuesta organizacional       |

|                                                                                   |                                                                           |  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 |  | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           |  | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA |  | PÁGINA: 12 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           |  | FECHA: 24/12/2018      |

|  |                                                                                                   |                                                            |            |                                                                                      |                                |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | Realizar corrección de estilo de las piezas comunicativa, artículos, presentaciones, entre otros. | Oficina de Comunicaciones                                  | Permanente | No. de correcciones de estilo realizadas/ No. de correcciones de estilo solicitadas. | Formato correcciones de estilo |
|  | Apoyar y soportar la organización de eventos a las dependencias de la Subred que lo requieran.    | Oficina de Comunicaciones<br>Áreas Responsables del evento | Permanente | No. de eventos institucionales apoyados / No. solicitudes de apoyo a eventos         | Formatos de eventos            |

## 10. EJES DE TRABAJO

Para lograr el fortalecimiento de la comunicación es indispensable lograr el éxito de los objetivos propuestos y evidenciar resultados a través de los siguientes ejes:



|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 13 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

### 10.1. Diseño

Apropiación y posicionamiento de la marca. Identidad, logos, marca y manejo de comunicaciones oficiales.

### 10.2. Redes sociales

Como forma de comunicación instantánea se hace evidente que los tiempos de respuestas son aún más inmediatos que otros canales comunicativos.

Generar campañas de marketing digital con temas de servicios de la Subred, destacar logros, avances científicos, felicitaciones, responder a las quejas o a la desinformación.

Concienciar al público interno en que es clave la utilización y apropiación en redes sociales como canal directo entre usuarios y la Subred Norte.

Diseñar políticas de usabilidad y mantenimiento en las redes.

### 10.3. Seguimiento y medición

Medir los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de Comunicaciones en junio y en diciembre.

En junio, la medición supere en 30 % lo propuesto en cada uno de los objetivos. En diciembre, la medición supere en 30 % lo propuesto en cada uno de los objetivos.

## 11. RECURSO HUMANO Y TÉCNICO QUE CONFORMA LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN LA SUBRED NORTE E.S.E.

**Jefe Asesor de Comunicaciones.** Profesional de comunicación social y periodismo, con experiencia como director, jefe y/o coordinador de oficinas de comunicaciones. Con experiencia en diseño e implementación de planes de comunicación en empresas de los sectores público y privado, con excelente manejo de comunicación interna y externa, relaciones con medios de comunicación, públicos internos; con conocimiento de diseño de piezas publicitarias, web y relacionadas. Experiencia en clima y cultura organizacional e implementación de planes de calidad y acreditación. Marketing digital.

**Profesional de comunicaciones especializado (2).** Profesional en comunicación social y periodismo, con experiencia en articulación de planes de comunicación organizacional, excelente manejo de relaciones con público interno y externo. Propositivo, con conocimiento de diseño de piezas publicitarias, web y relacionadas. Marketing digital.

**Diseñador gráfico (2).** Diseñador gráfico con experiencia en la creación de piezas gráficas, campañas, ilustraciones y todo lo que se requiera para los planes de comunicación. Diseño de brochures, volantes, pendones. También deberá realizar presentaciones de alto impacto para gerencia, plantillas y realizar videos cortos, además de aportar piezas gráficas para la web e intranet. Manejo de programas de diseño tales como: Adobe, Illustrator, Indisign, Photoshop, QuickTime, programas para edición de videos, manejo de HTML, PHP, Drupal y Joomla.

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 14 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

**Community Manager.** Comunicador social y periodista, con experiencia en contenidos digitales para redes sociales, copys, campañas de marketing digital y medición (google analytics) de la visibilidad y usabilidad de las redes.

## 12. RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS

Se debe contar con 6 puestos de trabajo con computador, sin restricciones de acceso a internet, además de equipos con programas de diseño para los diseñadores gráficos, con pantalla grande en lo posible.

## 13. BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Implementación. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO–MECI 1000:2014.
- NTDSIG0012011 Lineamientos.
- Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos del Modelo Estándar de Control Interno.
- Teoría de la Comunicación. Harold Lasswell. 1948.
- La Comunicación Organizacional. Abraham Nosnik. 1988.
- WIKIPEDIA. La enciclopedia libre.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional)
- WIKIPEDIA. La enciclopedia libre.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Redes\\_sociales\\_en\\_Internet](https://es.wikipedia.org/wiki/Redes_sociales_en_Internet)
- Cómo gestionar la Comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas.  
Narcea S.A. de Ediciones de la U.  
Sergio Fernández López

|                                                                                   |                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>                                 | CÓDIGO: ES-GE-PL-01-03 |
|                                                                                   |                                                                           | VERSIÓN : 3            |
|                                                                                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E<br>GESTIÓN ESTRATÉGICA | PÁGINA: 15 DE 15       |
|                                                                                   |                                                                           | FECHA: 24/12/2018      |

| CONTROL DEL DOCUMENTO |            |                                                                                     |                                                                                  |
|-----------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Versión               | Fecha      | Descripción de la modificación                                                      | Realizada por                                                                    |
| 1                     | 29/12/2017 | Creación                                                                            | Nombre: Elba Patricia Carmona<br>Cargo: Profesional Especializado Comunicaciones |
| 2                     | 23/07/2018 | Se agrega orientaciones generales del plan estratégico de comunicaciones y un anexo | Nombre: Elba Patricia Carmona<br>Cargo: Profesional Especializado Comunicaciones |
| 3                     | 24/12/2018 | Objetivos y comunicación externa e interna                                          | Nombre: Paola Méndez<br>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones            |

| Elaboró:                                      | Revisó:                         | Aval técnico de normalización:     | Aprobó:                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Nombre: Paola Méndez                          | Nombre: María Eugenia Rodríguez | Nombre: Martha Ligia Castillo Díaz | Nombre: Yidney Isabel García Rodríguez                          |
| Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | Cargo: Jefe Oficina de Calidad. | Cargo: Líder Gestión Documental    | Cargo: Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE |

**ORIGINAL FIRMADO**