

1. MACROPROCESO:	Estratégico
2. OBJETIVO:	Implementar estrategias de comunicación que permitan la socialización efectiva y transparente de los logros y avances institucionales a los diferentes clientes (internos y externos) en el marco de una atención en salud centrada en el usuario.
3. RESPONSABLE:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
4. ALCANCE:	Liderar y apoyar la ejecución de acciones de comunicación de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud en pro del Sector Salud para la socialización de resultados de los diferentes procesos de la entidad a través de los canales de comunicación con que cuenta la Subred y sus públicos.
5. INDICADORES:	Plan de acción anual por procesos Plan de acción anual institucional
6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:	Comunicación Interna y Comunicación Externa

7. SOPORTES NORMATIVOS

Normograma Institucional Código 15-00-F0-0010

8. DEFINICIONES

Boletín: es una publicación periódica de carácter oficial elaborado por la entidad.

Canal de comunicación: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor. Normalmente, el canal es el aire en la transmisión oral, el papel en la escrita y el internet en lo digital.

Comunicación externa: todas aquellas comunicaciones que están dirigidas al público externo a la entidad, tales como usuarios, medios de comunicación y la ciudadanía en general, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

Comunicado: es una nota escrita firmada por una persona o entidad que se envía a uno o varios medios de comunicación para difundir información.

Comunicación interna: son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación.



Cultura organizacional: es el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano; aplicado al ámbito de una organización, es como un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia y, por tanto, patrones similares de comportamiento entre los colaboradores de todos los niveles.

Estrategias o acciones tácticas de comunicación: es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que contribuyan a consolidar procesos institucionales; y de alcance externo, orientados a informar sobre el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos.

Imagen corporativa: es la síntesis que se genera en la mente del público a partir de las percepciones sobre la empresa, provocadas por la interacción de los vectores: identidad, acción, cultura y comunicación, y la influencia de los mensajes de la competencia y el entorno. Se encuentra compuesta por distintos elementos asociados con la percepción como logotipo, lema, tipografía, discurso de institucional y de servicios.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
1	Gerente Junta Directiva Procesos Institucionales Secretaría Distrital de Salud	Plan de Desarrollo Institucional Lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud Normatividad Aplicable	Plan de Acción Anual - PAA Elaborar y diseñar el Manual de Comunicaciones. Adoptar y diseñar el Manual de imagen institucional Elaborar el Mapa de Riesgos Elaborar o actualizar el Manual de Crisis (P)	Plan de Acción Anual - PAA Manual de Comunicaciones Manual de imagen institucional Mapa de Riesgo Manual de Crisis	Oficina Asesora de Comunicaciones Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Versión:	3	
		Fecha de aprobación:	20/10/2022	
		Código:	12-00-OD-0001	

2	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p> <p>Entidades</p> <p>Medios de Comunicación</p>	<p>Estrategias del Manual de Comunicaciones</p> <p>Temas de interés de los públicos internos y externos</p> <p>Informes Técnicos</p>	<p>Implementar las estrategias del Manual de Comunicaciones</p> <p>Diseñar y socializar piezas comunicativas</p> <p>Redactar los boletines o comunicados de prensa</p> <p>Atender los requerimientos de los medios de comunicación.</p> <p>Convocar ruedas de prensa.</p> <p>Realizar Gestión Documental de los productos de comunicación</p> <p>(H)</p>	<p>Campañas internas y externas</p> <p>Boletines y/o comunicados de prensa</p> <p>Mensajes institucionales a través de canales internos y externos de la Subred</p> <p>Publicaciones en medios virtuales</p> <p>Ruedas de prensa</p>	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p> <p>Medios de Comunicación y ciudadanía en general</p>
3	<p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>	<p>Manual de Comunicaciones</p> <p>Encuestas de efectividad y satisfacción de comunicaciones</p>	<p>Realizar el seguimiento y evaluación del PAA, estrategias del Manual de Comunicaciones, Mapa de Riesgos</p> <p>Reunión de seguimiento de comunicaciones</p> <p>(V)</p>	<p>Informe de gestión y resultados (PAA)</p> <p>Mapa de Riesgos Diligenciado</p> <p>Actas de reuniones</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Oficina Asesora de Desarrollo Institucional</p>
4	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>	<p>Ajustes del Manual de Comunicaciones</p> <p>Acciones de Mejora</p>	<p>Ajustar y/o actualizar el Manual de Comunicaciones</p> <p>(A)</p>	<p>Manual de Comunicaciones ajustado y/o actualizado</p> <p>Planes de Mejoras</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos y Subprocesos de la Subred Sur Occidente</p>

10. RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS	CONTROLES
<p>Información institucional errónea y/o desactualizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y seguimiento de las solicitudes de publicaciones en la web relacionadas con Ley de Transparencia y acceso a la información La encuesta de efectividad y satisfacción 2019 que se encuentra en el Manual de Comunicaciones, la cual se realiza semestralmente y los resultados son presentados en el Comité Directivo para la toma de decisiones. Estrategia de socialización incluyendo a los colaboradores que no tiene acceso a la tecnología (intranet y correo electrónico)

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS



VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1/01/2018	Emisión inicial
2	15/07/2019	Se ajusta la caracterización completa
3	7/09/2022	Ajuste a los indicadores y conceptos

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

12-00-FO-0001 Plantilla de presentación - Tema corporativo
12-00-FO-0002 Solicitud de Comunicación
12-00-FO-0003 Matriz de ejecución Plan de Comunicaciones
14-06-FO-0014 Cuadro de clasificación documental
12-00-OD-0001 Caracterización de proceso Gestión de comunicaciones
12-00-MA-0001 Manual de imagen institucional
12-00-MA-0002 Manual de Comunicaciones
12-00-MA-0003 Manual de Crisis de Comunicaciones
12-00-OD-0001 Caracterización de proceso Gestión de comunicaciones
12-00-OD-0002 Matriz de verificación y seguimiento del cumplimiento de la Ley de transparencia
12-00-PL-0001 Plan de comunicaciones

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Todos los procesos de la Subred Integrada de Servicios Sur Occidente E.S.E.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Versión:	3	
		Fecha de aprobación:	20/10/2022	
		Código:	12-00-OD-0001	

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)

Disposición final: Archivo central

	ELABORÓ	REVISÓ	AVAL DE CALIDAD	APROBÓ
Nombre y apellidos.	Carmen Acero García	Carmen Acero García	Claudia Patricia Rosero Caicedo	Martha Yolanda Ruiz Valdés
Cargo y/o actividad:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Jefe Oficina de Calidad	Gerente
Fecha :	7/09/2022	7/09/2022	20/10/2022	20/10/2022