

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Asegurar el conocimiento integral de la entidad, para facilitar sus procesos de transformación y fortalecer la apropiación de una cultura organizacional orientada al logro de resultados institucionales.

2. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores del Instituto Nacional de Salud - INS (responsables de procesos misionales o de apoyo o sus delegados, funcionarios y contratistas).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Canales internos de comunicación:** todos los medios internos dirigidos a colaboradores del Instituto Nacional de Salud (funcionarios y contratistas).
- **Campaña interna:** elaboración de mensajes claves en distintos medios internos, asociados a un concepto principal que tiene como objetivo facilitar el entendimiento de la Organización, promover hábitos o comportamientos y facilitar los procesos de cambio.
- **Grupos primarios:** reunión (presencial o virtual) con cada director de área o su delegado, para socializar logros, acciones, eventos e información para divulgar de manera semanal.
- **Estrategia de comunicación:** establece objetivos y define acciones de comunicaciones de acuerdo con el plan estratégico de la entidad.
- **Evento interno:** tiene como objetivo el posicionamiento de actividades y temas que son solamente de interés de los colaboradores del INS.
- **Evento externo:** tiene como objetivo el posicionamiento de actividades y temas que son de interés para los grupos priorizados de interés del INS (Sociedades científicas, ciudadanía, entidades gubernamentales, IPS, EPS, EAPB, aseguradores, territorios, etc.) y la opinión pública.
- **INSformativo:** boletín de divulgación de información de interés y de logros del INS.
- **Intranet:** canal de acceso a las aplicaciones y demás herramientas de trabajo de la Institución, noticias y campañas internas.
- **Manual de Identidad Visual Institucional:** pautas para el uso de la imagen institucional en los canales de comunicación internos y externos, eventos internos y externos, impresos o publicaciones, campañas y piezas digitales e imagen corporativa con fines de comunicación interna y externa.
- **Pantallas informativas:** son pantallas digitales ubicadas en pasillos principales y entrada del Instituto que permiten la divulgación de información interna y externa de la entidad.
- **Perfiles:** se refiere al resumen de logros académicos y de experiencia laboral relevantes alcanzados por los colaboradores.
- **Protocolo:** se refiere a los aspectos logísticos y de operación durante un evento con el fin de respetar los lineamientos establecidos para el trato, distribución, discurso, manejo de imagen, entre otros; cuando durante los eventos hayan delegados, representantes, ministros, autoridades territoriales, entre otros.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 2 de 7

- **Responsables de procesos o sus delegados:** todos los líderes el Instituto que tiene a su cargo la gestión y mantenimiento de un proceso organizacional.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Política de comunicación:

La comunicación en el Instituto Nacional de Salud se reconoce en el marco legal y de acción, primero, como un derecho fundamental que vela por la libertad de expresión e información¹ promulgado en la Constitución Política de Colombia; y segundo, propende por una comunicación que garantice la misión, visión, objetivos y planes institucionales para cumplir con la transparencia de la gestión en salud con los grupos de interés (clientes y partes interesadas). Documento aprobado en la Resolución 1244 de 2015 – 23/10/2015.

4.2. Manual de Identidad Visual Institucional:

Este manual contribuye al fortalecimiento de la comunicación de la organización, por tanto, el proceso de comunicación institucional promueve su divulgación, adopción e interiorización entre los diversos actores a los que les compete su cumplimiento y aplicación.

4.3. Pública objetivos o grupos de interés del INS:

Son todas las audiencias con las cuales el INS interactúa para el cumplimiento de sus objetivos misionales y el logro de sus resultados. La comunicación adecuada con estos grupos de interés facilita el trabajo del Instituto y su posicionamiento.

- Clientes
- Opinión pública
- Academia
- Entidades del Sector Salud
- Entidades Gubernamentales
- Organizaciones no Gubernamentales
- Organismos Internacionales
- Empleados
- Comunidad

Cada uno de estos públicos comparte con el INS el interés por alguna de las labores desempeñadas por las direcciones que componen la entidad, de ahí la clara necesidad de recibir retroalimentación.

El portafolio de productos y servicios del INS es uno de los principales insumos de información de la entidad que debe nutrir los procesos de inducción de la entidad y debe posicionarse en colaboradores y grupos de interés del Instituto. En este documento se describen las funciones del INS: vigilancia, análisis, producción de bienes y servicios y gestión de redes en el ámbito de la salud pública.

Dicha información será divulgada a través de los medios de comunicación interna y externa y debe estar incluida en su proceso de inducción, reinducción y capacitación.

¹ La libertad de información no es una libertad absoluta o un poder ilimitado. Es una libertad responsable. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia C-033/93. Magistrado Ponente: Dr. Alejandro Martínez Caballero. 8 de febrero de 1993.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 3 de 7

MEDIOS INTERNOS:

INS Comunicaciones: es la cuenta de correo oficial de la comunicación institucional del INS para la divulgación interna de información. A través de este canal se emiten diariamente mensajes sobre eventos internos, convocatorias, notificaciones e información general para la comunidad INS.

Frecuencia: permanente, sujeto a priorización

INSformativo: su objetivo es brindar información sobre la gestión, los logros y cambios más relevantes de los procesos de apoyo y misionales de la organización, para lograr una adecuada comunicación interna y afianzar una cultura de reconocimiento y orientación al logro de las metas esperadas.

Frecuencia: mensual

Perfiles para presentaciones: se refiere al portafolio de perfiles de los colaboradores del INS, con el fin de tener un consolidado de estos para facilitar el envío de la información a eventos, incluyendo las fotografías de cada uno de los funcionarios.

Frecuencia: eventual

Apoyo para eventos: el apoyo para eventos resume en diferentes variables la manera en la que la Oficina de Comunicaciones puede consolidar el manejo de la imagen del INS en eventos internos y externos, siempre teniendo en mente el posicionamiento de este (logos, colores, imágenes referentes). La Oficina de Comunicaciones, además, realiza el apoyo de construcción de guiones para los eventos que lidera el INS, de la mano con las áreas técnicas. Los plazos de construcción se encuentran dentro de los 10 días hábiles de plazo para apoyo a eventos, aunque se resalta que para la construcción de guiones se debe contar con al menos una (1) iteración con el área técnica. Adicionalmente a las piezas requeridas, se incluye que la Oficina de Comunicaciones será la encargada del manejo del protocolo cuando el evento así lo requiera.

Frecuencia: eventual

Días de: se refiere a los días que se encuentran en el calendario anual, y que resaltan la labor de una profesión en específico, particularmente del sector salud.

Frecuencia: permanente

Otras solicitudes a través de la consola: se refiere a las demás piezas de diseño que solicitan las áreas, tales como campañas internas (gestión ambiental, gestión administrativa, secretaría general, etc.) y que son netamente informativas.

Frecuencia: permanente

Boletín de control interno – calidad: este canal está dedicado a la divulgación de información que estimule a la comunidad INS a seguir de forma correcta los parámetros de calidad como eje central organizacional; y así mismo propende por incentivar acciones de autocontrol y el cumplimiento de los nuevos lineamientos de calidad institucional.

Frecuencia: bimestral

Boletín jurídico: este medio será liderado por la oficina jurídica, pero integrará aspectos liderados por la oficina de control interno disciplinario. Esto con el fin de comunicar a la comunidad INS los aspectos jurídicos de la institución, así como los avances en materia de jurisprudencia sobre las competencias y actuar del INS. Además de incentivar a la protección de los deberes y derechos de los servidores públicos.

Frecuencia: bimestral

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 4 de 7

5. CONTENIDO

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
1.	Planeación de los lineamientos para la comunicación interna de la entidad	Responsable del proceso de Comunicación Institucional	1.1 Proponiendo los parámetros de la Política de Comunicación institucional y el Manual de Identidad Institucional que aplica al INS	Política de Comunicación institucional
		Director General del INS	1.2. Aprobando la Política de Comunicación Institucional y el Manual de Identidad Institucional que aplica al INS	
		Oficina de Comunicaciones	1.3. Socializando a todos los procesos la Política de Comunicación Institucional y el Manual de Identidad Institucional	Manual de Identidad institucional
		<u>Responsables de procesos</u>	<u>1.4 Determinando la necesidad de lineamientos internos de comunicación técnica específica de su proceso acorde con la política de comunicación institucional y apoyar la socialización de los mismos al interior de sus equipos/grupos de trabajo</u>	<u>Registros propios del proceso o de los procesos de apoyo con comunicaciones.</u>
2.	INSComunicaciones	Oficina de Comunicaciones	<u>2.1 Publicando lineamientos institucionales y los específicos previa coordinación y aprobación con responsables de procesos.</u>	Enviados de inscomunicaciones@ins.gov.co
		Áreas técnicas	2.2 Remitiendo información en el formato a través de la Consola de Servicios. Categoriza de acuerdo con la prioridad (alta: 1 día, baja: 3 días) Nota 1: los INS Comunicaciones de prioridad alta se refieren por ejemplo a mensajes de condolencias, salidas extemporáneas, fumigaciones, cambios de horario o lugar de eventos <u>o información estratégica que pueda afectar o causar daño reputacional</u> . Los demás serán considerados como prioridad baja. Nota 2: en caso de que se requiera un diseño de una pieza seguirán lo dispuesto en la actividad 7	Consola de servicios
3.	INSformativo	Oficina de Comunicaciones	3.1 Redactando las noticias priorizadas <u>3.2 Realizando</u> el diseño editorial <u>3.3 Publicando y actualizando</u> los banners	Histórico de los INSformativos en página web
4.	Perfiles para presentaciones	Oficina de Comunicaciones	4.1 Recopilando perfiles académicos y de formación y experiencia de los referentes técnicos. <u>4.2 Realizando el</u> estudio fotográfico para perfiles	Portafolio de perfiles
		Directores técnicos	<u>4.3</u> Recopilando los perfiles de sus respectivas direcciones	Soporte por correo electrónico de envío de perfiles
5.	Apoyo para eventos	Oficina de	5.1 Prestando el apoyo de acuerdo con lo	Consola de Servicio

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 5 de 7

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
		Comunicaciones	descrito en la solicitud a través de la Consola de Servicio	Consola de Servicio
		Directores y áreas técnicas	5.2 Realizando la solicitud de manera detallada teniendo en cuenta los tiempos de oportunidad de respuesta. 5.3 Generando iteraciones con las áreas técnicas Nota 3 : los tiempos de respuesta de estas solicitudes son dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción, especialmente cuando se requiere diseño de escarapelas, certificados y habladores.	
6.	Días de	Oficina de Comunicaciones	6.1 Diseñando y publicando las piezas gráficas que contengan la información de los días de	Piezas y registro en redes sociales
7.	Solicitudes a través de consola	Oficina de Comunicaciones	7.1 Diseñando y publicando e las piezas gráficas que contengan la información referida por el área técnica. Iteraciones con las áreas técnicas Nota 4 : los tiempos de respuesta están dentro de 8 días hábiles	Consola de servicio
8. PC	Solicitar consentimiento informado para uso de imágenes fotográficas y material audiovisual en canales y piezas promocionales e investigativas del INS	Profesional o contratista que requiere la autorización	8.1. Identificando las personas o material que será objeto de registro	FOR-D03.0000-006
		Ciudadano	8.2. Diligenciando el formato FOR-D03.0000-006 Consentimiento Informado para el uso de material audiovisual y fotográfico por parte del INS.	
9. PC	Evaluación del proceso	Oficina de Comunicaciones	9.1. Recibiendo la calificación una vez sean entregados los productos finales 9.2. Realizando sondeos periódicos de algunos de los productos generados 9.3. Analizando los resultados y generando los informes de impacto respectivos.	Correo electrónico Informes de impacto

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	aaaa	mm	dd	
00	2014	09	26	Creación del documento
01	2016	06	09	Actualización Anexo 1 Política de comunicación versión 01 Actualización Anexo 2 Manual de Identidad Institucional versión 04
02	2017	01	20	Inclusión del FOR-D03.0000-005 Organización de eventos INS

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA		Versión: 06
				2023-12-29
		POE-D03.0000-001		Página 6 de 7

03	2017	06	16	Se incluye en el objetivo: realización de eventos Se incluye en definiciones y abreviaturas: evento interno y evento externo Se modifica el contenido de canales directos de comunicación oficial específicamente en el contenido del actual portafolio de servicios del INS. Se modifica la actividad 2, en la parte de como incluyendo: servicios de comunicación institucional. Se cambia el verso de la actividad 2.4. Se incluye la actividad 4, relacionada con solicitar los eventos de carácter interno y externo. Se incluye la actividad 5 relacionada con contribuir en el diseño de campañas, acciones, piezas y/o planes de comunicación institucional para la difusión de eventos internos y externos del INS. Se incluye en la actividad 6, en la parte de registros el correo electrónico y los informes de impacto.
04	2017	09	22	Se modifica el objetivo del proceso con enfoque a comunicaciones internas, para asegurar el conocimiento y entendimiento del INS en los colaboradores actuales y nuevos que ingresen. Modificación del alcance. Se eliminan los canales de comunicación externa dirigidos a otros grupos de interés diferentes a los empleados del INS. Se modifican las actividades 2 y 3 porque se elimina el formato FOR-D03.0000-003 Solicitud de servicios de comunicación institucional y se reemplaza por el formulario digital publicado en la intranet a través del Centro de Servicios. Se modifica la actividad 4, y se agrega la actividad 6 con el ingreso del formato FOR-D03.0000-006 Consentimiento informado para el uso del material audiovisual y fotográfico por parte del INS.
05	2020	02	21	Se elimina el numeral 3 debido al cambio del formato. Se elimina la definición de boletín interno; carteleras internas. Se incluyen en definiciones y abreviaturas la definición de Perfiles y de Protocolo. Se desagregan los medios internos para que las actividades correspondan específicamente a los procesos que se llevan a cabo para cada uno de estos canales. Se modifican las actividades, tanto en cómo y en los responsables. Se elimina el formato FOR-D03.0000-003 Organización de eventos INS, ya que se incluye en las opciones de la Consola de Servicios. Se integra la información de los documentos INT-D03.0000-001 y el INT-D03.0000-003

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 06
			2023-12-29
		POE-D03.0000-001	Página 7 de 7

06	2023	12	29	Contenido Se incluye nueva actividad 1.4 y se modifica redacción de actividad 2.1 Se complementa redacción de Nota 1 referente a información estratégica que pueda afectar o causar daño reputacional Se ajusta la redacción del numeral 3.2, 3.3, 4.2 y 5.3; Se ajusta el consecutivo del numeral 4.3 Numeral 8 y 9 del CONTENIDO son identificados como puntos de control
----	------	----	----	--

8. ANEXOS

N.A.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Carolina Villada Mejía	Carolina Villada Mejía Walter Alfonso Florez	Giovanni Rubiano García
	Profesional especializado – Oficina de Comunicaciones	Profesional especializado – Oficina de Comunicaciones Asesor Dirección General	Director General