



La salud  
es de todos

Minsalud



# Política de **comunicaciones**

## Tabla de contenido

<b><u>I. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</u></b>	<b>2</b>
<b>A. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>2</b>
<b>B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>2</b>
<b>C. DIRECTRIZ GENERAL DE COMUNICACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>D. ALCANCES</b>	<b>4</b>
<b>E. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b><u>II. COMUNICACIÓN INTERNA</u></b>	<b>6</b>
<b>A. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>6</b>
<b>B. PÚBLICO INTERNO</b>	<b>7</b>
<b>C. MEDIOS INTERNOS</b>	<b>7</b>
<b>D. PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>7</b>
<b>E. CORREO MASIVO INTERNO</b>	<b>8</b>
<b>F. CRITERIOS DE PUBLICACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>G. DEFINICIONES</b>	<b>9</b>
<b><u>III. COMUNICACIÓN EXTERNA</u></b>	<b>10</b>
<b>A. PÚBLICOS EXTERNOS</b>	<b>10</b>
<b>B. MEDIOS EXTERNOS</b>	<b>10</b>
<b>C. IMAGEN INSTITUCIONAL Y APLICACIONES</b>	<b>10</b>
<b>D. PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>15</b>
1. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE CAMPAÑAS Y PIEZAS DE COMUNICACIÓN	15
2. PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	17
3. PROTOCOLO VOCEROS DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	21
4. PROCEDIMIENTOS PARA EL SITIO WEB: POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN	23
5. REDES SOCIALES	39

# Política institucional de comunicaciones

---

## A. Objetivo general

Propiciar que las actividades de comunicación del Ministerio de Salud y Protección Social cumplan con las condiciones de oportunidad, inclusión, socialización y apoyo a la misión y los procesos de la entidad, por medio de estrategias de comunicación con objetivos e indicadores claros que den cuenta de la efectividad de las mismas.

## B. Objetivos específicos

- Establecer la comunicación como un elemento transversal a la Institución, ligado a la misión y visión de la misma y que acompaña y facilita los procesos de la entidad.
- Fortalecer el proceso de Gestión de las comunicaciones públicas y estratégicas en la entidad en el marco del sistema integrado de gestión.
- Unificar los mensajes y la información que se entrega a través de los medios internos y externos.
- Incrementar los niveles de credibilidad y de acercamiento de la ciudadanía sobre los servicios de la entidad.
- Promover la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de la estrategia Cero papel.
- Velar por la austeridad de los recursos empleados en materia en comunicación.

## C. Directriz general de comunicación

Con el propósito de unificar el criterio de manejo de imagen de la entidad y coordinar las acciones de comunicación interna y externa, a partir de la expedición de esta política **todos los procesos contractuales** que contemplen algún tipo de material comunicacional o campaña en medios masivos, electrónicos, alternativos y no tradicionales, **así como la**

**contratación de personas dedicadas a labores de comunicación,** los diseños, material o campañas que sean objeto de publicación en alguno de los medios internos o externos utilizados por la entidad, sus entidades adscritas o entidades con las que el Ministerio haya suscrito convenio o contrato<sup>1</sup>, deben ser avalados mediante memorando por el Grupo de Comunicaciones del Ministerio. Los procesos y productos comunicacionales que no cuenten con este aval no representarán ni harán parte de las comunicaciones de la entidad. Asimismo, toda pieza de comunicación que contenga la imagen institucional debe contar con el aval del Grupo de Comunicaciones.

El término de respuesta del Grupo de Comunicaciones a la petición del aval será máximo de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación por parte del área técnica.

Los materiales de carácter masivo que deban ser avalados también por la Consejería Presidencial para las Comunicaciones, según Directiva Presidencial 03 de 2019 o las normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen, serán enviados a través del Sistema de Administración de Mensajes Institucionales (SAMI) creado por la Presidencia de la República, a través del conducto definido en la mencionada Directiva Presidencial. Una vez sea allegada la respuesta, esta será enviada a los supervisores de los contratos en cuestión o directores de área.

Asimismo, será responsabilidad de cada uno de los servidores y contratistas del Ministerio de Salud y Protección Social velar por la austeridad en el gasto, de acuerdo con la **Directiva Presidencial 09 de 2018** del Presidente de la República, cuyo asunto es "Directrices de austeridad".

Por lo anterior, solicitamos tener en cuenta las indicaciones mencionadas, prescindir de la impresión de documentos, informes, folletos o textos institucionales en más de dos tintas, papeles o sustratos de lujo, la elaboración de materiales como pendones<sup>2</sup>, *backing*, agendas y cuadernos, entre otros, que puedan catalogarse como publicidad, mercadeo y/o *merchandising*.

Asimismo, restringir la impresión de materiales en general y considerar la opción de que estos se entreguen o distribuyan en medios magnéticos

---

<sup>1</sup> Incluyendo convenios con organismos internacionales, ONG, fundaciones y/o empresas.

<sup>2</sup> El Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con pendones genéricos para el uso por parte de toda la Entidad.

como CD o DVD y hacer uso del Repositorio Institucional Digital (RID), sistema de información donde se centralizan los documentos para que sean consultados o descargados por los usuarios o destinatarios.

De otro lado, es obligatorio que todos los funcionarios de la entidad hagan uso exclusivo y sin alteración de los formatos diseñados por la Presidencia de la República para la elaboración de presentaciones, así como en documentos de texto y/o en hojas de cálculo.

#### D. Alcances

La comunicación en el Ministerio de Salud y Protección Social tiene un papel estratégico, transversal e incluyente en dos frentes: el interno y el externo.

Además, por indicaciones expresas de la Consejería Presidencial para las Comunicaciones, el Grupo de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social debe coordinar con todas las entidades adscritas y vinculadas del sector las acciones de comunicación, así como con los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

A su vez, contempla el uso de los canales de comunicación para hacer énfasis en la divulgación de las actividades de rendición de cuentas del Ministerio con el fin de visibilizar la gestión de la Entidad y hacer posible que los ciudadanos y grupos de interés puedan participar en la toma de decisiones y formulación de políticas y planes.

#### E. Definiciones<sup>3</sup>

**Componente información:** conjunto de elementos de control conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido.

Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos.

Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

---

<sup>3</sup> Decreto 1599 de 2005, que reglamenta la Ley 87 de 1993, en la cual se reglamenta el Modelo Estándar de control Interno para el Estado Colombiano – MECI.

**Información primaria:** elemento de control conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la Entidad, pero que afectan su desempeño.

**Información secundaria:** elemento de control conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Entidad Pública, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Entidad Pública.

**Sistemas de información:** elemento de control conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad Pública.

**Repositorio Institucional Digital (RID):** sistema de información abierto que almacena los documentos electrónicos generados por el Ministerio de Salud y Protección Social, instituciones adscritas y vinculadas, con el fin de poder acceder de manera fácil a la información, garantizando siempre los derechos de *habeas data*, intimidad y confidencialidad de las personas, de acuerdo a la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

**Documento electrónico:** "Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares"<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dirección de Gobierno en Línea. (2011). *Documentos electrónicos*. Recuperado a partir de [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero\\_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf)

# Comunicación interna

---

Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir a los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Salud y Protección Social. Las estrategias y procesos de comunicación interna deben nacer como respuesta a las nuevas necesidades de la entidad y del equipo humano, motivando a los servidores que hacen parte de ellas, reforzando el concepto de sentido de pertenencia mediante estrategias que les demuestren que son parte de la organización y que esta piensa en su bienestar, siendo su función básica estar al servicio del ciudadano.

## **F. Objetivos de la comunicación interna**

- Apoyar la misión, visión y objetivos de la entidad.
- Desarrollar acciones de comunicación participativa que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y a una adecuada y oportuna circulación de la información en la entidad.
- Propender por la integración de los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- Crear y mantener canales de comunicación fluidos y oportunos frente a las necesidades del Ministerio.
- Crear mecanismos de control de la calidad de la comunicación interna, con mediciones de impacto y calidad.
- Contribuir a la cultura organizacional con valores como la ética, la calidad, la eficacia y la responsabilidad.
- Apoyar el posicionamiento y apropiación de procesos internos, como el Sistema Integrado de Gestión, entre otros.
- Velar por el correcto uso de los medios de comunicación interna, basándose en estrategias orientadas a servidores públicos y contratistas con un lenguaje amigable, sencillo y no invasivo.
- Aportar a la política de Cero Papel del Gobierno Nacional, haciendo uso de medios tecnológicos para la difusión de la información al interior de la Entidad.

- Evitar publicaciones en otros espacios que no sean los aprobados por el Grupo de Comunicaciones.
- Adaptar a la entidad a los cambios organizacionales que se requieran en apoyo a la Secretaría General y la Subdirección de Gestión del Talento Humano.

#### **G. Público interno**

- Servidores públicos y contratistas.

#### **H. Medios internos**

- Correo electrónico.
- Fondos y protectores de pantalla de los computadores de la entidad.
- Cartelera física, si la hubiera.
- Cartelera virtual.
- Actividades de comunicación al interior de la Entidad (entorno saludable).
- Intranet.
- Informativo semana Minsalud.

Los medios no descritos en este listado no pueden ser empleados por funcionarios, contratistas y/o particulares para difundir información.

#### **I. Procedimientos de comunicación interna**

El procedimiento para la publicación de información en los medios internos de la entidad es:

- Entrega de la información por parte del área responsable al Grupo de Comunicaciones (Responsable: área responsable de la información).
- Revisión de la información a publicar (Responsable: Grupo de Comunicaciones).
- Definición de la estrategia comunicacional más propicia para el tema que se desee publicar (Responsable: Grupo de Comunicaciones).
- Elaboración del material a publicar (Responsable: Grupo de Comunicaciones).

- Publicación (Responsable: Grupo de Comunicaciones).
- Toda la información que se publique por cualquiera de los medios de comunicación interna que tiene el Ministerio de Salud y Protección Social debe contar con el visto bueno del Grupo de Comunicaciones y debe cumplir con los estándares de imagen institucional de la Entidad.
- Toda estrategia y material a publicar es validado con el área responsable de la información en cuanto a los aspectos técnicos de la información.

## **J. Correo masivo Interno**

Para la difusión masiva de información en el Ministerio de Salud y Protección Social se tendrá disposición de un correo electrónico [comunicacioninterna@minsalud.gov.co](mailto:comunicacioninterna@minsalud.gov.co) por medio del cual se hará llegar a los servidores públicos y contratistas información correspondiente a los intereses de la Entidad, su población y que no estén en contra de la misma.

Este correo será administrado por el comunicador interno y/o servidor público perteneciente al Grupo de Comunicaciones el cual deberá gestionar que la información que se difunda sea llamativa, de interés, pero sobre todo que cumpla con los parámetros del procedimiento de comunicación interna publicado en el Proceso de Gestión de las Comunicaciones Públicas y Estratégicas del sistema integrado de gestión.

De igual forma el correo [comunicaciones@minsalud.gov.co](mailto:comunicaciones@minsalud.gov.co) será administrado por el contratista designado y/o servidor público perteneciente al Grupo de Comunicaciones, el cual será usado para la divulgación del monitoreo de medios diario que realiza dicho grupo.

Los dos correos anteriores serán los únicos autorizados para el envío de correo masivo en sus objetivos descritos anteriormente a la población de labora en el Ministerio de Salud y Protección Social.

Por lo tanto, ningún otro servidor público y/o contratista está autorizado para envío de correos a la totalidad de la población que labora en la entidad y tampoco crear otro correo masivo sin la autorización y/o el visto bueno del Coordinador del Grupo de Comunicaciones.

## K. Criterios de publicación

- La información que se publique no puede atentar contra los principios y valores de la entidad o de quienes laboran en ella.
- Se dará prevalencia a la publicación de información general o de interés que no tenga ánimo de lucro.
- Los medios de comunicación interna serán el medio para socializar la misión, visión y principios de la Institución, así como las políticas y proyectos internos.
- La información debe guardar los principios de calidez, oportunidad y respeto.
- La información y estrategias de comunicación se realizarán de manera incluyente, sin distinción entre servidores públicos y contratistas, puesto que la entidad respeta y responde al principio de igualdad.
- La comunicación interna debe procurar abrir espacios de participación y diálogo en doble vía con los servidores públicos y contratistas de la entidad.

## L. Definiciones<sup>5</sup>

**Comunicación organizacional:** elemento de control que orienta la difusión de políticas y la información generada en la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

---

<sup>5</sup> Decreto 1599 de 2005, que reglamenta la Ley 87 de 1993, en la cual se reglamenta el Modelo Estándar de control Interno para el Estado Colombiano – MECI.

# COMUNICACIÓN EXTERNA

---

La comunicación en el Ministerio de Salud y Protección Social contribuirá al cumplimiento de la misión de la entidad, mediante estrategias de comunicación fundadas sobre los principios de universalidad, solidaridad, calidad, eficiencia y equidad, con el objetivo de tener un manejo integral del riesgo y brindando información sobre la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y las disposiciones y lineamientos que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.

## M. Públicos externos

- Población en general.
- Medios de comunicación.
- Actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Entidades territoriales.
- Entidades del orden nacional.
- Entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
- Entidades de las ramas legislativa y judicial.
- Organismos de control.
- Organismos y gobiernos internacionales.

## N. Medios externos

- Medios de comunicación masivos.
- Medios de comunicación directos y alternativos (BTL).
- Medios de comunicación digitales: sitio web, redes sociales, correo electrónico masivo o *e-mailing*.
- *Free press*.

## O. Imagen institucional y aplicaciones

La imagen del Ministerio de Salud y Protección Social obedece al Sistema Gráfico del Gobierno de Colombia.

Este Sistema reúne todos los estándares de diseño y de identidad corporativa para establecer un mensaje visual claro y definido, que se pueda aplicar a todos los materiales utilizados en la proyección institucional del Gobierno Nacional, sus ministerios, departamentos administrativos y entidades adjuntas.

De esta forma, cualquier dependencia o proyecto deberá regirse por los lineamientos de este sistema, a la hora de realizar piezas gráficas, publicaciones y demás material a divulgar, con el fin de proyectar una imagen única como ente nacional e internacional. Dicho sistema gráfico está inspirado en el concepto estratégico de marca "El futuro es de todos".

### **Identificadores:**

**Color:** se establece una paleta de color representativa con el propósito de garantizar una imagen que refleje unidad y armonía.

El color principal es el azul en tres tonos específicos y seis complementarios que pueden ser utilizados en todas las comunicaciones. Asimismo, se ha definido un color representativo para cada eje del Gobierno de Colombia: legalidad, equidad y emprendimiento.

El Ministerio de Salud y Protección Social pertenece al eje de equidad, por tanto, el color principal es el fucsia con 9 tonos posibles.

### **Tonos principales azul:**

HEX: #E2ECFD  
RGB: 226 / 236 / 253  
CMYK: 7 / 2 / 0 / 0  
Pantone: 2718C

HEX: #3366CC  
RGB: 51 / 102 / 204  
CMYK: 80 / 54 / 0 / 0  
Pantone: 7684C

HEX: #6699FF  
RGB: 102 / 153 / 255  
CMYK: 52 / 30 / 0 / 0

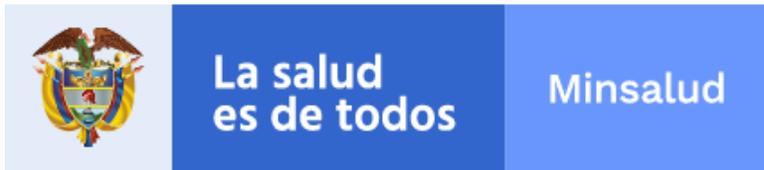
### **Tono principal fucsia:**

CMYK: C:0 M:94 Y:32 K:0  
RGB: R: 244 G: 47 B: 99  
#F42F63

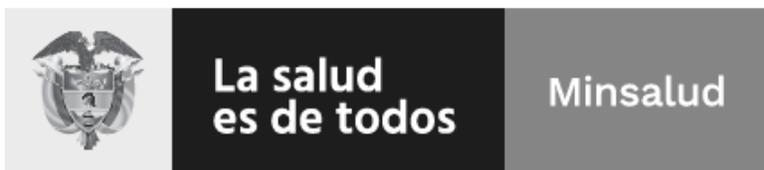
**Logotipos:** el logotipo está construido a partir de tres secciones, así: escudo de Colombia, nombre del Ministerio (Minsalud) y lema (La salud es de todos).

El logo se puede aplicar sobre fondo de cualquier color sin necesidad de reserva de color blanco.

**Logotipo de Minsalud color:**



**Logotipo de Minsalud una tinta:**



**Tipografía:**

La tipografía es un componente esencial de la identidad visual del Gobierno de Colombia. La tipografía institucional es la Work Sans, en sus variantes Light, Regular, Medium, y SemiBold.

La constante y consistente utilización de una misma familia tipográfica favorece el inmediato reconocimiento de todas las comunicaciones del Gobierno de Colombia.

**Creación de logotipos para eventos, proyectos o programas:**

El diseño de nuevas imágenes o logotipos para eventos, estrategias o programas desarrollados por el Ministerio de Salud y Protección Social, será definido según la pertinencia, por el Grupo de Comunicaciones.

Como regla general, la imagen de cualquier evento, programa o proyecto se debe utilizar acompañada del logo del Ministerio.

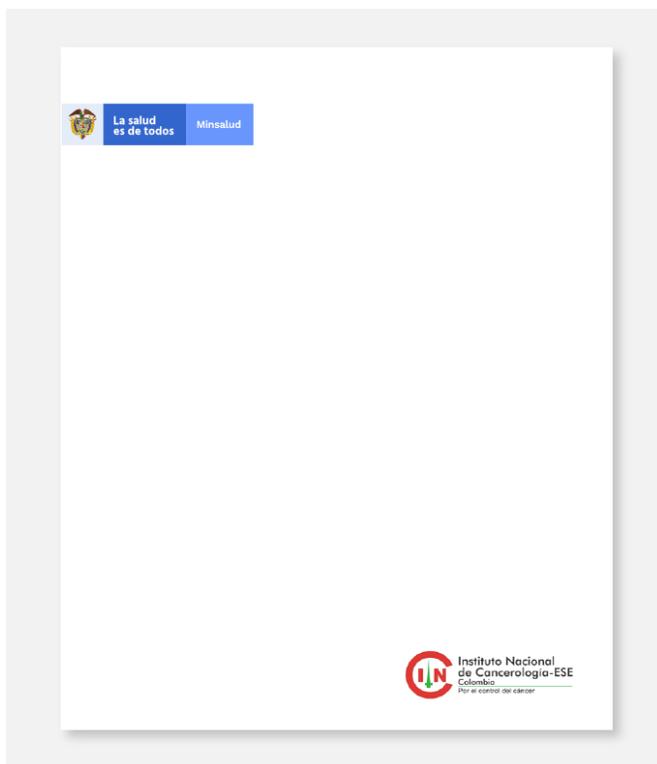
### **Uso del logotipo con otras entidades:**

El uso del logo del Ministerio de Salud y Protección Social con otras entidades (públicas, privadas, organismos internacionales) no puede ser de manera horizontal. Se debe buscar ubicar los logos de manera opuesta en cualquier pieza de comunicación.

Por ejemplo, el logo de Minsalud se ubica en el borde superior izquierdo y otros logos, en la parte inferior derecha.

Si se debe aplicar la imagen de dos o más ministerios, se cambia el uso de los logos individuales por el uso del logo de Gobierno de Colombia.

### **Ejemplo:**



## **Utilización de la imagen del Ministerio de Salud y Protección Social**

- Toda pieza de comunicación que tenga participación del Ministerio de Salud y Protección Social debe llevar la imagen institucional del Ministerio y mantener el orden en los logotipos como se acaba de describir y ceñirse a la guía del sistema gráfico de la Presidencia de la república.
- Toda utilización de la imagen institucional del Ministerio en piezas de comunicación debe ser aprobada por el Grupo de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de garantizar la correcta utilización de la imagen.
- La imagen del Ministerio de Salud y Protección Social no puede ser utilizada en piezas que no cumplan con la austeridad en el gasto ni en regalos corporativos.

## P. Procedimientos de comunicación externa

### 1. Procedimiento de aprobación de campañas y piezas de comunicación

Tipo de

- Todas las campañas de comunicación<sup>6</sup> producidas con recursos del Ministerio de Salud y Protección Social deben ser aprobadas por el Grupo de Comunicaciones o la Alta Consejería para las Comunicaciones según corresponda, en los siguientes momentos:
  - En las etapas precontractual y contractual.
  - Antes de su producción, es decir, en estado de guiones y bocetos.
  - En la entrega de las piezas producidas.
- Las estrategias de comunicación que sean objeto de publicación o emisión en medios masivos de comunicación, además de la aprobación del Grupo de Comunicaciones, deben tener el visto bueno de la Consejería Presidencial de Comunicaciones, según la Directiva Presidencial 03 de 2019. Dicho consentimiento se dará en los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud en la Presidencia de la República por parte del Grupo de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social a través del aplicativo SAMI.
  - Las aprobaciones o correcciones por parte del Grupo de Comunicaciones se darán por escrito en los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud.
  - Las solicitudes de aprobación de piezas de comunicación al Grupo de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social deben incluir por lo menos la siguiente información:
    - Estudios previos de la contratación.

---

<sup>6</sup> Deben contar con aprobación: Todos los términos de referencia para contratación de servicios y productos de comunicación y publicaciones (piezas con impresiones y distribución masivas, piezas audiovisuales, piezas de comunicación masiva -de radio, medios impresos, televisión, publicidad exterior, internet, entre otros- piezas de comunicación directa con públicos objetivos –correos directos, activaciones, eventos-, piezas de medios electrónicos –páginas web, materiales digitales, entre otros que estén relacionados con llegar a públicos objetivo y que involucren la imagen del Gobierno Nacional y sus instituciones).

Asimismo, deben contar con aprobación todas las estrategias de comunicación y publicaciones que se diseñen e involucren la imagen del Gobierno Nacional y las instituciones relacionadas con el sector salud; todas las piezas de comunicación y publicaciones finales que se diseñen antes de comenzar su producción que involucren la imagen del Gobierno Nacional y sus instituciones relacionadas con el sector salud; todos los planes de medios y de distribución de materiales antes de comenzar su emisión y/o distribución que involucren la imagen del Gobierno Nacional y sus instituciones relacionadas con el sector salud.

- Objetivo y utilización de la pieza de comunicación.
- Público objetivo de la pieza de comunicación.

Además, se deben indicar las siguientes características mínimas según el tipo de pieza:

- **Impresos:** estos deben cumplir con las directrices de austeridad del gasto establecidas en las Directivas Presidencial 09 de 2018 y 03 de 2019. De igual manera, deben remitirse los diseños completos de todas las piezas, tamaño, papel, número de tintas, número de páginas, acabados, cantidad de ejemplares a producir, plan exacto de distribución de la totalidad de ejemplares producidos, incluida su financiación. El Ministerio de Salud y Protección Social no facilitará en ningún caso bodegas para guardar materiales impresos. Por esta razón, la autorización de impresión se dará solamente si está claramente definida y financiada la distribución del material. En todo caso el proceso de planeación, revisión y verificación de la distribución será responsabilidad del área que solicita la impresión de los materiales.

- **Audiovisuales:** guiones finales antes de producción, duración, formato, medio de difusión a utilizar y plan de difusión incluida su financiación. No se aprobarán piezas audiovisuales sin tener clara y financiada la difusión de los mensajes. La aprobación para este tipo de piezas será dada por la Presidencia de la República.

- **Digitales:** diseño gráfico, especificaciones técnicas del producto, medio de difusión, plan de difusión, guiones finales antes de producción.

**Notas:**

- Una vez producidas las piezas de comunicación, deben entregarse copias al Grupo de Comunicaciones en versión física (dos ejemplares de cada pieza) y en versión digital en alta y baja resolución para su publicación digital y conservación en el archivo físico de comunicaciones.

- No se aprobará ninguna pieza de comunicación que no tenga definidos y financiados los medios para su emisión y/o distribución.

- Todos los contratos o convenios que incluyan actividades de comunicaciones y/o manejo de la imagen institucional del Ministerio de Salud y Protección Social deben contener una disposición contractual que establezca la obligación para el contratista de incluir la imagen institucional del Ministerio en todas las piezas y productos que se produzcan con motivo del contrato o convenio, ajustándose a los

lineamientos de la política de comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social. Toda pieza de comunicación que se realice en ejecución de estos contratos o convenios debe ser aprobada en las fases de diseño, pre-producción, producción y piezas finales por el Grupo de Comunicaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.

*Procedimiento de diseño de las estrategias de comunicación*

- i. Entrega por parte del área técnica al Grupo de Comunicaciones de la información técnica del tema a divulgar: esta debe contener por lo menos lo siguiente: objetivo general, objetivo de comunicación, objetivos específicos, antecedentes, público objetivo, estudios (si los hay) o indicios en los cuales se evidencien las barreras que se deben derribar o comportamientos a modificar. Responsable: área técnica.
- ii. Definición de la estrategia de comunicación: esta se realizará de acuerdo a los requerimientos de comunicación del área técnica y a los recursos disponibles. Responsables: Grupo de Comunicaciones y área técnica correspondiente.
- iii. Definición de inversión (creatividad, diseño, producción y difusión/distribución): de acuerdo a las prioridades del Ministerio de Salud en materia de comunicaciones y a los recursos asignados. Responsable: Grupo de Comunicaciones y área técnica correspondiente.
- iv. Desarrollo de los conceptos creativos: se realizará a partir de la información técnica entregada. Responsable: Grupo de Comunicaciones.
- v. Revisión de los conceptos creativos: se realizará con el área técnica para asegurar su pertinencia y concordancia con las necesidades planteadas inicialmente. Responsables: Grupo de Comunicaciones y área técnica.
- vi. Revisión de los diseños y/o guiones finales antes de su producción: si es una pieza de comunicación audiovisual externa esta revisión la realizará la Alta Consejería para las Comunicaciones de la Presidencia de la República. Responsable: Grupo de Comunicaciones y área técnica.
- vii. Producción de las piezas comunicacionales, velando que se ajusten a la imagen institucional. Responsable: Grupo de Comunicaciones.
- viii. Publicación de las piezas comunicacionales de acuerdo con la estrategia de divulgación planteada: todas las estrategias serán publicadas en primera instancia por el Grupo de comunicaciones de acuerdo con la

estrategia, y se remitirán al área técnica para que pueda remitirla posterior al lanzamiento por los medios del Ministerio. Responsable: Grupo de Comunicaciones.

- Medición de los resultados de la estrategia: esta se realizará de manera interna en el ministerio y de ser posible se podrán utilizar herramientas tales como los estudios de medición realizados dentro del contrato de medios. Responsable: Grupo de Comunicaciones.

- Todas las piezas de comunicación impresas o digitales de carácter técnico (documentos técnicos, informes finales, memorias, libros, cartillas) deben contar con la imagen institucional del Ministerio de Salud y Protección Social.<sup>7</sup>

- Todas las piezas de comunicación impresas o digitales de carácter técnico (documentos técnicos, informes finales, memorias, libros, cartillas) deben cumplir la normatividad vigente sobre Depósito Legal e incluir los siguientes créditos:

- Retiro portada falsa:
- ISBN
- Título de la obra
- Nombre del autor
- Nombre y dirección del editor-impresor
- Año de la Publicación
- Lugar y fecha de la edición
- © Queda prohibida la reproducción parcial o total de este documento, por cualquier medio escrito o visual, sin previa autorización del Ministerio de Salud y Protección Social
- Interventoría o supervisión: nombre sin cargo.
- Créditos institucionales del Ministerio
- Nombre, Ministro(a), de Salud y Protección Social
- Nombre, Viceministro de Salud y Prestación de Servicios
- Nombre, Viceministro de Protección Social
- Nombre, Secretario General
- Nombre, Director, Subdirector, Jefe o Coordinador, Dirección, Subdirección, Oficina o Grupo a la que pertenece.
- Nombre, Director general del Proyecto
- Equipo técnico
- Datos de contacto
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Cra. 13 # 32 – 76. Bogotá. D. C.

---

<sup>7</sup> Anexo 3. Numeral C.

- Línea de atención al usuario: (1) 3305000 – 018000960020.
- [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)
  
- Todas las piezas de comunicación impresas o digitales de carácter técnico (documentos técnicos, informes finales, memorias, libros, cartillas) deben tener la metodología APA en su presentación.
  
- Todas las piezas de comunicación impresas o digitales de carácter técnico (documentos técnicos, informes finales, memorias, libros, cartillas) deben estar publicadas en el Repositorio Institucional Digital (RID).
  
- Derechos de autor:
  - Todas las piezas que se produzcan deben mantener la confidencialidad sobre aspectos personales o de las entidades que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos al Ministerio.
  - Toda información o imagen de particulares que sea publicada debe contar con el consentimiento de los mismos y será utilizada únicamente para los fines solicitados, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.
  - Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
  - Las obras producidas, independientemente de su grado de desarrollo, están protegidas por el derecho de autor y hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada. Así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no con el material alojado.
  - Si se desea hacer uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
  - La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y sobre los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“...”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.

- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.
- Criterios mínimos que debe cumplir el material entregado para diagramación por parte del Grupo Comunicaciones

Para optimizar los tiempos empleados en la diagramación de los materiales requeridos por las dependencias del Ministerio de Salud y Protección Social, se hace necesario que dicho material cumpla con las siguientes características:

- Para la diagramación de libros se debe entregar el texto final en un archivo de Word con las tablas y las gráficas editables, debido a que por la política de austeridad se hace necesario hacer la impresión a dos tintas y se deben modificar las gráficas y dar formato a las tablas para que cumplan dicho requerimiento.
- Por favor abstenerse de enviar archivos que no hayan sido revisados por el jefe del área y/o que estén sujetos de cambios o ajustes.
- Revisar cuidadosamente la nomenclatura de las tablas y las gráficas para que correspondan adecuadamente con la numeración y nomenclatura.
- Entregar las tablas y gráficos con las unidades de medida correspondientes revisadas; al ser en su mayoría material de carácter técnico es necesario que sean entregados con el formato de cada gráfica o tabla correcto.
- Revisar cuidadosamente la nomenclatura para que corresponda y se continúe tanto en el índice como a lo largo del documento.
- No enviar las tablas ni los gráficos como archivos anexos; estos deben venir en el archivo compilado final en formato editable, con el fin de que no se preste a confusiones y errores en la diagramación.
- Los documentos enviados deben corresponder a las versiones finales, con las revisiones técnicas de redacción, ortografía, formatos de tablas y de gráficos. Una vez diagramados y/o diseñados, los documentos no son susceptibles de ese tipo de ajustes.

- En caso que las gráficas incluidas en el estudio se hayan elaborado en un programa especial y no se pueda entregar el editable, se hace necesario que la imagen que entreguen sea a 300dpi para garantizar la legibilidad en la impresión.

## 2. Protocolo voceros del Ministerio de Salud y Protección Social

El Ministerio de Salud y Protección Social tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios.

Sin embargo, todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Salud y Protección Social, exceptuando al Ministro de la cartera y a los viceministros, deben solicitar autorización del Grupo de Comunicaciones de la entidad para ser voceros ante medios de comunicación y deben ceñirse al protocolo de voceros del Ministerio de Salud y Protección Social.<sup>8</sup>

Para esto, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cualquier solicitud de información hacia y desde los medios de comunicación deberá ser autorizada y contar con el acompañamiento del Grupo de Comunicaciones.
- Todo vocero que sea designado para suministrar información, siempre estará en representación del Ministerio por lo que sus respuestas deben estar acordes con las políticas y directrices de la Entidad. Por lo anterior, no podrá emitir opiniones personales.
- En las circunstancias que sobre un mismo tema se requiera de varios voceros del Ministerio el mensaje a emitir será unificado de acuerdo con las directrices establecidas.
- El vocero designado deberá coordinar con el Grupo de Comunicaciones la solicitud del medio de comunicación que requiere de sus declaraciones.
- El vocero será informado previamente por el Grupo de Comunicaciones sobre los temas sobre los cuales deberá proveer información a los medios. Si se solicita entrevista o declaraciones

---

1. Anexo III, Numeral D: Procedimientos de Comunicación Externa. 3. Protocolo Voceros Ministerio de Salud y Protección Social

que no sean para el mismo día, el Grupo de Comunicaciones solicitará al medio o periodista las preguntas que se harán sobre el tema para que el vocero las conteste y se revisen antes de que se envíen al medio que las requirió o se cite al periodista para su atención.

- El vocero deberá tener conocimiento del tema del cual va a dar las declaraciones. Si es un tema diferente al de su competencia, deberá abstenerse de dar esa información y el Grupo de Comunicaciones designará a otro vocero que pueda responder adecuadamente.
- El vocero solamente suministrará información clara, segura y verdadera a los medios, de manera que no existan dudas en las respuestas.
- Si el vocero considera que la información requerida no es competencia del Ministerio de Salud y Protección Social, deberá orientar al Grupo de Comunicaciones en las posibles entidades o personas que pueden contar con la información. De esta manera se le estará informando a los periodistas o medios de comunicación para que no se dé la sensación que se está evadiendo el tema o se está ocultando o negando información por parte de la entidad.
- Cuando el vocero autorizado reciba al periodista o medio de comunicación al que se ha citado, antes de comenzar la entrevista o dar declaraciones, preferiblemente deberá entrar en conversación con él para profundizar un poco más en el tema o aclararle al periodista las dudas que pueda tener sobre el tema a tratar.
- En el caso que el periodista quiera incluir una pregunta o tema adicional a lo que el vocero había preparado, si no tiene la respuesta clara deberá solicitarle unos minutos mientras consulta su información y pueda tener seguridad de la respuesta a dar. Es preferible demorarse un poco más en la entrevista que dar respuestas que no sean acertadas.
- En ninguna circunstancia el vocero deberá entrar en enfrentamientos o discusiones con los periodistas o medios de comunicación. Si las preguntas que se le están formulando son malintencionadas o no tienen relación con el tema, debe conservar la calma y decirle al entrevistador que lo que está preguntando no es lo que se había acordado para la entrevista.

- El vocero designado no podrá comprometerse ante los medios de comunicación por temas o acciones que no se han definido en el Ministerio. En las circunstancias que el vocero tenga autorización para mencionarlo, lo podrá hacer y será de temas, proyectos, programas y/o políticas que ya estén en funcionamiento y no en lo que posiblemente salga o esté por definirse.
- Si el vocero es invitado a un medio de comunicación para participar en un programa o especial se deberá coordinar con el Grupo de Comunicaciones su asistencia y en este caso, el Grupo de Comunicaciones procurará consultar si van a asistir más personas y de qué entidades, de tal forma que pueda saber con qué personas va a debatir, las posibles posiciones que tienen sobre el tema y de esa forma ir preparado para responder a los cuestionamientos que se planteen en el desarrollo del programa.
- Todo servidor público o contratista del Ministerio de Salud y Protección Social que se encuentre en comisión en otra ciudad o participando en un evento al cual fue delegado para asistir, debe recordar que está en ese sitio en representación de la Entidad. Puede presentarse la situación que en este sitio hayan sido citados periodistas de los medios de comunicación locales y quieran abordarlo para dar declaraciones sobre el tema del evento. Ante la inmediatez para tener su declaración, el servidor público deberá pedir autorización telefónica e indicaciones sobre las respuestas al Grupo de Comunicaciones. De ser autorizado como vocero, deberá dar las declaraciones solicitadas siempre y cuando estén relacionadas con el tema al que fue a exponer o al que fue invitado. No deberá dar declaraciones de otros temas o de políticas institucionales diferentes al tema que conozca. En este caso, debe referenciar al periodista con el Grupo de Comunicaciones del Ministerio de manera que se pueda dar una respuesta adecuada.
- El servidor público no deberá comprometerse con respecto a temas, proyectos, programas y/o políticas que no estén definidas por el Ministerio. En la medida de lo posible, el servidor público debe apoyarse en las autoridades del sector salud de la región donde se encuentre (Gobernador, alcalde, secretario de salud, servidor público de las entidades, etc.) quienes conocen más las situaciones locales.

### ***3. Procedimientos para el sitio web: política editorial y de actualización***

## **(1) Política editorial del sitio web**

La presente política editorial define los lineamientos generales para la publicación y actualización de contenidos en el sitio web del Ministerio de Salud y Protección Social, atendiendo las indicaciones generales establecidas en la política general de comunicaciones del Ministerio:

- Asegurar que el contenido del sitio web siga principios de accesibilidad para todos los ciudadanos.
- Garantizar la revisión y actualización periódica de los contenidos.
- Cumplir con los lineamientos de publicación digital y la imagen institucional definidas por el Ministerio.
- Coordinar la publicación y actualización de contenidos en cada una de las dependencias.
- Velar por la transparencia de la información.
- Aprovechar el potencial de las tecnologías de información para mejorar la atención a los ciudadanos.

## **(2) Alcance**

La política editorial de contenidos web es de obligatorio y estricto cumplimiento y está dirigida a los funcionarios, contratistas, grupos de trabajo y/o cualquier persona que en virtud de sus funciones y/u obligaciones y objetivos deba administrar y publicar información en el sitio web del Ministerio.

## **(3) Principios**

Responsabilidad institucional: en el Decreto 4107 de 2011 se establecieron los objetivos y funciones del Ministerio de Salud y Protección Social y bajo el establecimiento de dichas funciones se enmarca la responsabilidad institucional que se requiere cumplir al disponer información en los canales de comunicación de la entidad.

En tal sentido, el Ministerio tiene –entre otras funciones- la reglamentación, en el marco de sus competencias, de las normas que regulan la protección y desarrollo de la familia y la sociedad, la previsión y la seguridad social integral en el sector público y privado, por lo que

cualquier información que se publique tiene que contar siempre con un respaldo institucional, profesional y técnico.

- Los documentos, imágenes, videos, audios u otros recursos que sean utilizados y representen competencia del Ministerio deben tener las plantillas de publicaciones previamente aprobadas por el Grupo de Comunicaciones y el RID.
- La información que se haga pública debe estar respaldada, mantenida y validada por el director de la dependencia respectiva.
- Se debe velar por el cumplimiento del objeto de la Estrategia de Gobierno en Línea y seguir los estándares de publicación de contenidos elaborados por el Grupo de Comunicaciones
- La información del sitio web del Ministerio es pública y es responsabilidad de quienes la administran asegurar que se cumplan las regulaciones sobre la información pública vigentes en el país, las cuales están contenidas en la Directiva Presidencial 02 de 2000, en el Decreto 1151 de 2008, y la Ley 1712 de 2014 relacionada con transparencia y acceso a la información.

#### **(4) Actores**

Para garantizar que cada una de las acciones planteadas en la política editorial sean realizadas de manera apropiada y las responsabilidades sean asignadas adecuadamente, se debe establecer una estructura de trabajo que se responsabilice de los diferentes niveles.

**Administrador de red:** es la persona designada por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTIC) del Ministerio de Salud y Protección Social o la dependencia que tenga la función de "administrar los sistemas de información, cómputo y registro del Ministerio", responsable del buen funcionamiento de la red, generando mecanismos para respetar la privacidad de la información publicada en el sitio web y promoviendo el buen uso de los recursos de red.

Sus funciones son:

- Definir y asignar la infraestructura requerida para poner en funcionamiento los sistemas de información, aplicaciones, bases de datos, o servicios como el correo, el FTP (*file transfer protocol*) y el sitio web de la entidad, entre otros, definiendo el equipo servidor en el cual se debe

instalar la configuración del mismo, de acuerdo con los requerimientos solicitados por los administradores de la aplicación o servicio.

- Realizar el alistamiento necesario del hardware requerido, referente a sistema operativo, actualizaciones y demás software base estándar, para poner en funcionamiento los sistemas de información, aplicaciones y servicios de la entidad.
- Administrar el dominio de red con su directorio activo donde se encuentran las cuentas de usuario de los funcionarios de la entidad, con las cuales se autentica en la red y accede al equipo asignado para tener a disposición servicios de red como correo electrónico, acceso a internet y servicios de impresión, entre otros.
- Garantizar la actualización del directorio activo del Ministerio con el fin de permitir que las cuentas de usuario y clave inicial se puedan asociar directamente a la base de administradores de contenidos del portal web.
- Garantizar el adecuado funcionamiento del entorno de red, de tal forma que se puedan identificar y controlar los equipos de la entidad bajo un mismo dominio de red. También es el rol responsable de realizar las copias de seguridad de las configuraciones de cada uno de los servidores de la entidad.
- Administrar la infraestructura física de equipos de red, como son: *router* de comunicaciones, con los cuales se reciben los servicios de enlaces dedicados de internet o de transmisión de datos; *switches* de comunicaciones: el *switch core* principal que conecta todos los pisos del edificio y permite la conectividad de todos los servidores del centro de cómputo, y los *switches* de borde o piso que permiten interconectar los computadores de cada uno de los pisos.

**Administrador web o webmaster:** es la persona designada por OTIC o la dependencia que tenga la función de administrar los sistemas de información, cómputo y registro del Ministerio, para diseñar, desarrollar, publicar y mantener actualizadas las plantillas web". Es responsable de mantener y vigilar el buen funcionamiento de los servicios que componen el portal.

Sus funciones son:

- Actualizar periódicamente los usuarios permisos de los administradores de contenido del sitio web.

- Realizar auditoría a los diferentes usuarios internos/externos (*Google Analytics* y *logs* del portal). Administrar la colección de sitios, áreas de trabajo y subsitios, como el contenido (listas, bibliotecas, páginas, documentos) en cada una de éstas, realizando la configuración, permisos, flujos y estructura de estos elementos.
- Administrar la página maestra, hoja de estilos y plantillas del portal.
- Administrar el buscador, la visibilidad, páginas indexadas, presentación de resultados.
- Configurar el límite de tamaño para imágenes, vídeos, audio y documentos.
- Actualizar los tipos de archivos bloqueados y permitidos en el portal.
- Velar porque todo elemento web (página web, imagen, formulario, animación, archivo, recurso) que no esté dentro del dominio [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co) se presente en una pestaña o ventana nueva del navegador.
- Permitir que toda biblioteca, lista o tablas pueda ser filtrada por orden alfabético.
- Realizar verificación periódica de no duplicidad de documentos o contenidos en diferentes partes del portal.
- Mantener el sistema de control de versiones concurrente, realizando la documentación respectiva cada vez que se publique o actualice contenido, en cada una de las funcionalidades presentes en el portal como foros, calendario, imágenes, entre otros.
- Generar los informes de seguridad y configuración del portal, de administración de información y de actividades de contenido.
- **Administradores de contenidos web:** son las personas designadas por cada una de las dependencias para estructurar y actualizar la información en las secciones web. Para la publicación de contenidos deben recibir capacitación de la OTIC, con apoyo del Grupo de Comunicaciones.

Sus funciones son:

- Centralizar la documentación producida por su dependencia, asegurando que los contenidos y documentos publicados cumplan con los lineamientos de la presente política de comunicaciones.
- Enviar al RID los documentos a publicar usando las plantillas del Minsalud. Los documentos deben tener fecha de elaboración y nombre de la dependencia responsable.
- Organizar la información en colecciones de información que se publicarán en el RID, con el fin de generar un solo enlace que contenga varios documentos asociados a una misma temática.
- Disponer los documentos a publicar en los tipos de archivos permitidos teniendo en cuenta que deberán estar en formato .pdf, definido como el formato estándar para publicar; de manera adicional, si es requerida la publicación de contenidos en archivos Excel, estos deberán estar protegidos de modificaciones o actualizaciones o en .ZIP.
- En las bibliotecas, listas y tablas deben ser filtradas con la siguiente información: dependencia, responsable, fuente y fecha de última actualización.
- Garantizar que los textos de vínculos o enlaces no estén rotos y se visualicen en color azul.
- Garantizar la correcta distribución de los contenidos, archivos, textos, animaciones, e imágenes de la página, utilizando las plantillas de Sharepoint predeterminadas y siguiendo las orientaciones del Grupo de Comunicaciones.
- Revisar, antes de publicar un documento imagen o cualquier otro elemento que requiera enlaces, que el vínculo asociado funcione y que tenga el atributo descripción.
- No eliminar, modificar o agregar contenido en páginas no designadas.
- Procurar que la cantidad de clics requeridos para acceder al contenido publicado no sea mayor a tres (3).
- No duplicar contenidos en temáticas transversales, referenciando al lugar o biblioteca donde ya está el contenido.

- No compartir su clave de inicio de sesión.

**Editor web:** es la persona responsable en el Grupo de Comunicaciones para coordinar la publicación de los contenidos del sitio web y minisitios, en conjunto con los administradores de contenidos designados por las dependencias. Debe existir un editor web para los contenidos en español y otro para la versión en inglés, en caso que se requiera. Los contenidos pueden ser revisados y modificados por parte del Grupo de Comunicaciones.

Sus funciones son:

- La disponibilidad de los contenidos, entre ellos *banners* e imágenes del *home* o página de inicio, coordinados por el Grupo de Comunicaciones. Debido a que los espacios de la página de inicio son limitados, los temas se publican según su coyuntura e importancia, a criterio del Grupo de Comunicaciones.
- El *home* o página de inicio es un espacio para todas las dependencias por lo que todas ellas pueden requerir la publicación de información en la misma. En caso de que una información requiera una publicación prolongada en el *home*, la misma debe ser concertada con el coordinador del Grupo de Comunicaciones.
- Revisar en forma periódica la información que ha sido publicada por los administradores de contenido y editarla o eliminarla cuando esta no cumpla con los requisitos descritos en esta política, o no se ajusten a las reglas de gramática del idioma español.
- Coordinar la actualización de las secciones del home.
- Apoyar y asesorar a los funcionarios y contratistas en la creación de páginas y contenidos.
- Toda solicitud de publicación o revisión de contenido que se realice al editor web se hará de manera formal a través de nota interna o correo electrónico institucional.

**Directores, subdirectores, jefes de oficina y coordinadores:** son los responsables de la gestión y dirección administrativa de cada una de las dependencias que conforman el Ministerio, y tendrán a cargo:

- Designar un encargado para que realice las funciones del administrador de los contenidos relacionados con su dependencia.
- Promover la publicación de la información de la dependencia a cargo siguiendo la Política Institucional de Comunicaciones.
- Establecer el grado de confidencialidad que tiene la información de su dependencia y los contenidos a publicar.
- Aprobar los contenidos a publicar por parte del administrador de contenidos.

### **(5) Criterios mínimos para la publicación y actualización de contenidos**

- Los contenidos deben ser claros, precisos, de lenguaje sencillo y accesible para personas con algún grado de discapacidad visual o auditiva. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- Los contenidos deben ser escritos por profesionales capacitados (médicos, comunicadores y/o expertos en el tema), según la naturaleza de la información.
- Para copiar y pegar textos de Word o cualquier otro formato en las plantillas de Sharepoint o en páginas nuevas, éstos se deben pegar primero en bloc de notas y luego pasarlo a plantilla de Sharepoint, con el fin de evitar pegar etiquetas, estilos y códigos innecesarios.
- Los títulos deben ir siempre en altibajas (letras mayúsculas y minúsculas). Esta regla aplica también para los nombres de los archivos y documentos que se van a cargar en las diferentes bibliotecas.
- No se debe abusar del uso de las siglas que puedan confundir al usuario o dificulten la lectura y comprensión de la información; por ejemplo, CNPMDM (Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos), Plan de beneficios en salud con cargo a la unidad de pago por capitación (PBSUPC) o PPNA (población pobre no asegurada). Si es necesario utilizarlas, deben ir referenciadas después de que son usadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia. Ejemplo: Repositorio Institucional Digital (RID).

- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos o en cursiva), y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En general, se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español de acuerdo con la Real Academia Española (RAE).
- Cuando se trate de publicidad o piezas gráficas impresas, estas deben convertirse a formatos web antes de publicarse en la página para garantizar una adecuada visualización.
- La información a publicar no puede exceder sus contenidos en animación y movimiento para no ir en contra del principio de usabilidad.
- En caso de requerirse la publicación de un contenido en tablas de Excel, el archivo deberá estar protegido para modificación o actualización.
- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- El Ministerio debe publicar sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en archivos para descargar se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de ajuste técnico se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original. Para publicar imágenes se recomiendan los formatos JPG y PNG.

- No se deben publicar contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos al Ministerio. Se debe tener en cuenta la Ley 1266 de 2008 o Ley de *Habeas Data*, según la cual todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, al igual que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, por medio de la cual se busca proteger la información que sobre las personas manejan empresas públicas y privadas.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.
- Cuando se elaboren encuestas o formularios en los cuales se soliciten datos personales, se deben elaborar usando las herramientas que para tal fin ofrece la plataforma Sharepoint; se recomienda no utilizar formularios o aplicaciones de otros sitios web, por ejemplo, Google Forms, para proteger los datos de acuerdo con la Ley 1266 de 2008 o Ley de *Habeas Data*.
- Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios web del Ministerio hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si se desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y sobre los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe

ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“...””) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.

- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido publicado en la página del Ministerio quede en duda se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.
- Se debe hacer uso solo de los colores institucionales y para el caso de sitios asociados, mantener la identidad visual del Ministerio.
- No se publicarán páginas que se encuentren en construcción.
- Las fotos, imágenes e infografías deben ser editados en tamaños apropiados, evitando que se altere el tamaño de la página.
- No se deben publicar cuentas de correos electrónicos diferentes a las institucionales.
- Los contenidos deben considerar el uso de enlaces que permitan ampliar la información a los usuarios.

Al momento de publicar un enlace o *link*, se debe analizar que realmente sea de utilidad para el usuario. De acuerdo a los criterios establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea, las siguientes acciones deben ser tenidas en cuenta al momento de emplear enlaces:

-No utilizar expresiones como pulse aquí, ver más y clic aquí. Como ejemplo es mejor reemplazar estas expresiones por la siguiente forma: “*Mayor información sobre estilos de vida saludable*”.

-Los enlaces a sitios externos siempre deben llevar el protocolo http://

- Utilizar siempre el mismo formato para citar los enlaces en una misma página, evitando confundir al ciudadano que consulta los contenidos publicados.

- Los enlaces deben tener un texto descriptivo que le brinde al usuario la información adicional sobre el tema y no repetir la misma información del título sobre el cual se hace el hipervínculo. Ejemplo: si la palabra que tiene hipervínculo es chikunguña, el texto descriptivo podría ser “Abecé del Ministerio de Salud sobre cómo prevenir y controlar al chikunguña”

## **(6) Tipo de información a publicar**

Es importante tener claro que la información producida por las entidades del Estado es de carácter público, con excepción de aquella que tenga contenido reservado o clasificado, según lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional según la cual toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal de conformidad con la presente ley.

Dado lo anterior, cada dependencia del Minsalud se encargará de establecer el grado de confidencialidad que tienen sus contenidos a partir de la información registrada en los Instrumentos de la Gestión de Información Pública, específicamente en el índice de información clasificada y reservada.

La información a publicar es competencia del sector de la salud y protección social y sobre la misma se debe tener la absoluta seguridad de su contenido y autenticidad, sin ningún tipo de equivocación o confusión para evitar problemas legales que se puedan generar, impactando la credibilidad de los ciudadanos hacia el portal institucional.

Cuando exista la necesidad de publicar información de un tercero ajeno al Ministerio, no se puede olvidar citar la fuente de donde se tomó la información y dar cumplimiento a la normatividad de derechos de autor.

En cumplimiento con las normas establecidas para el uso de información a través de Internet, en esta política editorial se establecen las siguientes condiciones:

- No publicar información que contenga virus u otros componentes dañinos.
- No alterar la información o materiales publicados.
- No interferir los servicios ofrecidos en el portal.

- No utilizar contenidos o documentos de terceras personas ajenas a la institución sin su debida autorización y sin los créditos respectivos.
- No utilizar información o software para invadir de forma alguna la privacidad de terceros públicos o privados.
- En cuanto al material audiovisual, el usuario deberá contar con autorización del Grupo de Comunicaciones para el copiado del material previa justificación de uso.

## **Documentación a publicar en el portal mediante el Repositorio Institucional Digital (RID)**

### **Objetivos**

Uno de los objetivos principales del RID es conservar la memoria institucional de manera centralizada y con estándares que permitan una fácil recuperación. Por lo tanto, el rol del administrador de contenido es enviar toda la información al RID para obtener una dirección electrónica que pueda publicar en el sitio destinado.

En el RID se debe publicar toda la información generada por el Ministerio así no sea publicada en el portal, con el fin de cumplir con la conservación de memoria institucional, y enriquecer las diferentes búsquedas que realiza el usuario.

### **RIDI**

Sistema de información para consulta exclusiva de los funcionarios del MSPS y algunas instituciones colaboradoras donde se almacenan los documentos de trabajo internos, versiones, información confidencial. Ejemplo:

Ejemplo:

**<http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDI/VS/ED/Presentacion-ministro-glifosato.pdf>**

Fecha actual: Martes, 19 de mayo de 2015 | Inicio de sesión  Fecha actual: Martes, 19 de mayo de 2015 | Paula Melisa Palacios Torres ▾

Para acceder a este tipo de documentos es necesario autenticarse con el usuario y clave Minsalud.

## RIDE

Sistema de información que publica los documentos que serán publicados y difundidos a través de la página web. Por ejemplo:

<http://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/gpc-esquizofrenia.pdf>



Para consultar esta información no se requiere ninguna clave

## Ventajas de publicar en el RID

- Ingresar a la red de producción científica de repositorios nacionales e internacionales.
- Reconocimiento de los líderes temáticos.
- Centralizar los documentos producidos por las diversas áreas e Instituciones externas y adscritas.
- Mejoras en la administración de contenidos.
- Preservación y conservación: memoria institucional.
- Generación de búsquedas predefinidas.
- Establecer los niveles de seguridad necesarios para la consulta de la información.
- Mejoramiento de procesos mediante la gestión conocimiento entre las áreas.
- Compartir con instituciones información de manera segura y oficial, evitando el uso de recursos que no cuentan con la infraestructura aceptada por el MSPS como Dropbox, Google Drive, entre otros.

## Publicación de enlaces del RID en el sitio web en el portal

Los administradores de contenidos deben publicar los enlaces que genera el RID teniendo en cuenta:

- Se puede publicar una URL asociada a un documento independiente o una URL asociada a una colección de documentos, cuando existen más de cinco documentos relacionados con un tema.
- El administrador de contenidos puede actualizar los documentos ya publicados enviando al RID el documento con la información actualizada y solicitando que se conserve la URL con la cual fue publicado originalmente.
- El administrador de contenidos puede solicitar la eliminación de algunos documentos que considere ya no son pertinentes para consulta al público, enviando un correo a los administradores del RID.

## **(7) Accesibilidad de la información para personas con discapacidad**

La inclusión de condiciones de accesibilidad debe beneficiar a todos los que consultan información en el sitio web del Ministerio, entre ellos, las personas con discapacidad visual, auditiva, motora y/o cognitiva; considerando también las personas que no tienen acceso a recursos tecnológicos avanzados y poseen un computador de características mínimas, un lector de solo texto, una pantalla pequeña o una conexión lenta.

Con el fin de permitir el uso de los contenidos a los ciudadanos que nos consultan se debe atender las recomendaciones básicas de la WAI (*Web Accessibility Initiative*) del Consorcio Mundial W3C (*World Wide Web Consortium*), y de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854.

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables, proporcionando acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado y definiendo tiempo suficiente para leer y usar los contenidos.

Se debe proporcionar medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde aparecen.

Al publicar videos se debe procurar que tengan lenguaje de señas y *closed caption* para ayudar a las personas que tienen deficiencia auditiva.

## **(8) Observatorios**

Los observatorios dentro del sitio web contribuyen a dar apoyo a la producción, recopilación, procesamiento y difusión de datos, indicadores y metodologías de las diferentes temáticas del Ministerio.

Es así como la publicación de estos sitios debe responder a la necesidad de evaluar, monitorizar, analizar y hacer seguimiento a una temática específica y en forma periódica, siendo requisito contar con una persona calificada que se encargue de su administración.

Los observatorios deben contener información actualizada, y contenido debe ser complementario al que sea publicado dentro del portal web del Ministerio. Su plataforma de aplicación será Sharepoint y su creación y puesta en funcionamiento están a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTIC) y la Dirección de Epidemiología y Demografía; el Grupo de Comunicaciones apoya con el diseño gráfico de las plantillas y la organización de los contenidos.

Por tratarse de un sitio web asociado al portal del Ministerio es requisito los lineamientos técnicos de la OTIC. El manejo de colores, identidad institucional, imágenes y plantillas debe cumplir con los lineamientos de esta política y del Manual de Imagen Corporativa de la Presidencia de la República.

## **(9) Derechos de autor**

El Ministerio de Salud y Protección Social se reserva los derechos de propiedad intelectual sobre los diseños, textos, imágenes, fotografías, material gráfico, sonoro, visual, bases de datos, programas informáticos y demás material de su autoría.

Son objeto de protección del derecho de autor las obras, entendidas como "toda creación intelectual, original, expresada en una forma reproducible"; en este mismo sentido, la Decisión Andina 351 de 1993 en su artículo 3º define a la obra como "Toda creación intelectual originaria, de naturaleza artística, científica o literaria susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma".

Este sitio de Internet y su contenido son de propiedad del Ministerio de Salud y Protección Social. Está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través

de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita del Ministerio.

El Ministerio de Salud y Protección Social se ajusta al cumplimiento de la normatividad en derechos de autor; en tal sentido la información publicada en el portal debe cumplir con lo estipulado en ellas.

## **4. Redes Sociales**

### **(1) Objetivos**

- Divulgar las políticas, planes, programas, proyectos y normatividad relacionados con el sector.
- Facilitar la participación ciudadana.
- Generar espacios de interacción de los usuarios y la entidad.
- Promover la promoción social, la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud.
- Coordinar con las entidades adscritas y vinculadas las estrategias de divulgación destinadas a promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

### **(2) Actores**

**Líder en redes sociales:** su función principal es liderar la planeación, implementación, evaluación y seguimiento de la estrategia digital y redes sociales del Ministerio. También es su responsabilidad adelantar, bajo los parámetros establecidos por tal estrategia y las áreas de prensa y comunicaciones, todas las actividades que aseguren la interacción con los ciudadanos y la divulgación de la información institucional a través de medios digitales integrados con los medios tradicionales, dirigiendo esta labor hacia el mejoramiento continuo de las mismas.

**Enlace con atención al ciudadano:** Su función es dar respuesta a todas las peticiones, quejas y reclamos (PQR) que hagan los usuarios a través de las redes sociales. Este enlace hará parte del Grupo de Atención al Ciudadano, que debe dar respuesta a todas las PQR que lleguen a través de redes sociales siguiendo los mismos procedimientos que se aplican para otros medios de recepción de PQR.

**Miembros de las redes sociales:** son todas aquellas personas que interactúan con el Ministerio de Salud y Protección Social a través de redes sociales digitales.

### **(3) Políticas de uso**

El manejo de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube y otras que puedan surgir o donde el Ministerio abra cuentas oficiales) es coordinado por el Grupo de Comunicaciones. Las actividades, campañas, mensajes y estrategias de comunicación, entre otros, se centralizan a través de este grupo.

Por lo tanto, ninguna dependencia del Ministerio, servidor público o contratista están autorizados para crear redes sociales o hablar en nombre del Ministerio sobre temas institucionales desde sus cuentas personales. Los canales oficiales para informar sobre la gestión institucional a través de las redes sociales son administrados por el Grupo de Comunicaciones.

Sobre el uso general y protocolos de manejos de redes se utilizan como guías el documento de interacción ministerial y el Manual de Gestión de Comunicación elaborado por la Fuerza de Tarea Digital de Urna de Cristal, los cuales se encuentran en el Grupo de Comunicaciones.

### **(4) Correo externo o e-mailing**

El servicio de *e-mailing* se usa para enviar correos masivos a los actores del sector salud y/o a la ciudadanía en general sobre la información misional que requiere transmitir de una manera ágil y oportuna.

El Ministerio cuenta con una base de correos electrónicos que administra la coordinación de la mesa de ayuda informática, cuya construcción se hace a través del Grupo de Comunicaciones salvaguardando el *habeas data* y haciendo uso de la misma con un mensaje –cada vez que se envía un mensaje- indicando que si el remitente quiere abandonar el recibo de información puede hacerlo haciendo clic en un enlace denominado *Retirarse de la lista*.

El procedimiento que se lleva a cabo para el envío de la información a través de *emailing* es el siguiente:

- El área interesada envía la solicitud al administrador del *emailing* indicando la necesidad del servicio, la base de datos a la cual debe estar dirigida y un texto con enlaces que permita ampliar la información.
- En caso que el área correspondiente requiera el envío a una base de datos diferente a la que se tiene en el archivo, deberá suministrarla.

- El número mínimo de envíos a través del *e-mailing* es de 3.000 (tres mil) y el tope es de .
- La información a enviar será revisada y editada –de ser necesario- por el Grupo de Comunicaciones y no podrá superar los 2MB (dos megabytes).
- El envío de la información se hace a través del correo [ministerio.informa@minsalud.gov.co](mailto:ministerio.informa@minsalud.gov.co)

## (5) **Definiciones**<sup>9</sup>

**Comunicación pública:** Conjunto de elementos de control que apoya la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

**Comunicación informativa:** Elemento de control que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

**Medios de comunicación:** Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Decreto 1599 de 2005, que reglamenta la Ley 87 de 1993, en la cual se reglamenta el Modelo Estándar de control Interno para el Estado Colombiano – MECI.

<sup>10</sup> Presidencia de la República de Colombia, (2005). Decreto 1599 de 2005, (mayo 20). Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Disponible en: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co).