

 Supersalud 	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

Manual de comunicaciones en situación de crisis y manejo de medios de comunicación

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (18 – 06 – 2025)

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

Contenido

OBJETIVO..... 2

ALCANCE 2

NORMATIVIDAD..... 2

DEFINICIONES..... 3

ROLES Y RESPONSABILIDADES 5

POLÍTICAS DE OPERACIÓN 7

 Comunicaciones en situación de crisis y manejo de medios de comunicación ... 7

 Comunicaciones en Situación de Crisis 7

 Manejo de Medios de Comunicación. 9

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

OBJETIVO

Establecer directrices a partir de la formulación de estrategias internas de comunicación, que serán implementadas en el manejo los medios de comunicación masivos y el manejo de la comunicación en situaciones de crisis que puedan presentarse en la Superintendencia Nacional de Salud con el fin proteger la imagen institucional.

ALCANCE

Este documento aplica para todas aquellas situaciones que puedan afectar la imagen institucional de la Superintendencia Nacional de Salud y fortalecer la confianza de los usuarios, vigilados y opinión pública hacia la labor que adelanta la entidad, así como hacer de la comunicación estratégica un elemento transversal a la Institución, ligado a la misión y visión de esta.

NORMATIVIDAD

- Ley 1757 de 2015 - esta ley regula el derecho de acceso a la información pública y establece las responsabilidades de las entidades públicas en la gestión y divulgación de la información.
- Decreto 1081 de 2015 - este decreto agrupa y organiza la normatividad relacionada con la gestión pública en Colombia. Incluye directrices sobre la comunicación institucional y el manejo de la información pública.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

DEFINICIONES

- **Audiencia o grupo objetivo:** Conjunto de personas que reciben el mensaje de riesgo, puede incluir a aquellos para quienes fue elaborado el mensaje, así como otros no directamente involucrados.
- **Canal:** Es un medio, un portador de mensajes, un factor importante para la efectividad de la comunicación; es decir es el medio a través del cual se transmite la información.
- **Carpeta de prensa:** Carpeta que se envía a una redacción con documentos que tratan un tema específico. Pueden incluir informes, estadísticas, opiniones, fotografías, es decir, todo lo que necesite el periodista para elaborar un artículo.
- **Comunicación de Crisis:** Son las acciones de comunicación para emergencias que se presenten frente a la gestión que realiza la entidad, alterando la funcionalidad de los procesos y procedimientos. Incluye la realización de todas las actividades identificadas en la estrategia de comunicación de riesgo para apoyar la respuesta a la emergencia.
- **Comunicación de Riesgo:** Es el proceso de intercambio de información y coordinación de acciones entre la Alta Dirección y comunicadores para aportar mensajes acerca de la naturaleza del riesgo que incluyan las preocupaciones y

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

opiniones de los actores que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de que los implicados puedan tomar las mejores decisiones para su bienestar al momento de una situación de riesgo.

- **Control:** acción que minimiza la probabilidad de ocurrencia de un riesgo o el impacto producido ante su materialización.
- **Credibilidad:** Generar confianza. Cuando se aplica a una fuente de información, la credibilidad se centra en tres características: oportunidad, habilidad y seriedad.
- **Grupos de interés** Un conjunto de personas u organizaciones con presentan algún tipo de interés hacia la entidad que presta el servicio.
- **Imagen:** La imagen corporativa es la que un determinado público percibe de una corporación a través de la acumulación de todos los mensajes que haya recibido.
- **Imagen corporativa:** La imagen corporativa resulta ser el conjunto de cualidades que los usuarios atribuyen a la Entidad, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

- **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.
- **Riesgo:** eventualidad que tendrá un impacto negativo sobre los objetivos institucionales o del proceso.
- **Variables de riesgo:** Se entiende bajo esta denominación la existencia de situaciones, factores y acciones humanas que pueden alterar el orden normal de la gestión institucional.
- **Vocero:** término que procede de **voz** y que hace referencia a la **persona** que habla en nombre de otra o de un **grupo, organización**, etc. Puede decirse que el vocero **lleva la voz** de la persona o del grupo que representa.
- **Timing:** tiempo en el que se realiza una publicación.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Vocero oficial en situaciones de crisis: El superintendente Nacional de Salud tiene las responsabilidades de Informar a los medios sobre las crisis, delegar esta

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

función si lo considera necesario, y direccionar el tono de los mensajes institucionales.

Coordinador de las comunicaciones externas, manejo de crisis y contacto

con medios: La Oficina Asesora de Comunicaciones e Imagen Institucional tiene la responsabilidad de coordinar la elaboración y difusión de comunicados de prensa, autorizar entrevistas o declaraciones, acompañar y asesorar a los voceros, solicitar rectificaciones a medios cuando sea necesario y designar voceros cuando el tema lo requiera.

Voceros designados: Los representantes oficiales ante los medios de comunicación cuando son autorizados por el Superintendente tienen la responsabilidad de informarse sobre el tema del que van a hablar, coordinar previamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones, comunicar con claridad, veracidad y precisión, no emitir opiniones, abstenerse de hablar si el tema no es de su competencia, no comprometer a la entidad con temas no definidos.

Representantes institucionales en eventos públicos: Los servidores, funcionarios públicos o contratistas en Comisión o Delegados a Eventos tienen la responsabilidad de solicitar autorización y orientación previa si los medios locales quieren declaraciones, declarar solo sobre temas del evento, remitir a los medios a la Oficina Asesora si preguntan sobre otros asuntos, no comprometer a la entidad en temas no definidos.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Comunicaciones en situación de crisis y manejo de medios de comunicación

Comunicaciones en Situación de Crisis

Para realizar comunicaciones en situaciones de crisis, es necesario que la Oficina Asesora de Comunicaciones e Imagen Institucional deba adelantar las siguientes acciones:

- Definir variables que ameritan situaciones en crisis.
- Tener presente el mapa de riesgos institucional se convertirá en insumo para la identificación de situaciones de comunicaciones en crisis.
- Analizar los temas coyunturales, teniendo en cuenta frecuencia de exposición de los mensajes en los medios de comunicación, cantidad de quejas y reclamos, análisis de indicadores de gestión, analizar los resultados de las auditorías integrales a los actores del SGSSS, y en fin cualquier tipo información de competencia de la entidad y que permita establecer una situación que demande una situación de comunicación en crisis.
- Recolectar toda la información relacionada con la crisis y dar tratamiento técnico a la manipulación técnica de la misma.
- Identificar las causas que generaron la crisis.
- Establecer el orden de ocurrencia de los eventos que desencadenaron la crisis.
- Informar a todas las dependencias, especialmente a las involucradas, para darles a conocer la situación y quien es el único vocero autorizado para dirigirse a los medios de comunicación, de acuerdo con las políticas de operación

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

definidas para tal fin.

- Antes de tener contacto alguno con los medios de comunicación, el vocero deberá informarse sobre:
 - ¿Qué pasó?
 - ¿Qué se hizo mal?
 - ¿Por qué?
 - ¿Quién es el responsable?
 - ¿Qué medidas se están tomando?
 - ¿Qué se va a hacer para que no se repita?
 - ¿Que produjo la situación?
 - ¿Cómo se atendió la situación?

- Cuando la crisis requiera una explicación técnica desconocida por el vocero, los encargados de las áreas competentes en el manejo de dicha información serán designados para dar las declaraciones en compañía del vocero de la entidad.
- Se debe disponer del espacio físico adecuado para la realización de la reunión con los medios de comunicación.
- El único vocero oficial para informar comunicaciones en crisis es el Superintendente Nacional de Salud, quien podrá delegar esta actividad en algún otro funcionario de la entidad.
- El vocero debe tener en cuenta ante los medios de comunicación:
 - Decir siempre la verdad
 - Informar con precisión
 - Usar lenguaje sencillo
 - Tener siempre a la mano cifras actualizadas

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

- Estar informado del avance de las acciones implementadas para el manejo de la crisis y los resultados alcanzados.
- Una vez controlada la situación de crisis se debe informar a los medios de comunicación el resultado de las acciones implementadas
- Retroalimentar al personal involucrado el resultado de las acciones que se implementaron para controlar la crisis y definir planes de mejoramiento que permitan mitigar la posibilidad de ocurrencia de una nueva crisis.

Manejo de Medios de Comunicación.

Relacionamiento y manejo de los medios de comunicación: Los profesionales que realicen la gestión de Comunicación externa deben encargarse del relacionamiento y manejo de los medios de comunicación de cobertura nacional, regional y local, con el fin de establecer una comunicación asertiva frente a la misión de la Supersalud.

En caso de presentarse una situación en la que se requiera corrección de la información publicada la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen institucional manejará la situación con el medio de comunicación.

Si la información publicada amerita, por instrucciones del Superintendente Nacional de Salud, la solicitud formal de una rectificación, la jefe de la Oficina de Comunicación Estratégicas e Imagen Institucional será el encargado de realizar el procedimiento formal y legal de la rectificación.

Para la elaboración de los **comunicados de prensa**, la Oficina Asesora de Comunicaciones será la única instancia encargada de emitirlos. Los comunicados

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

deberán elaborarse utilizando la plantilla disponible en el siguiente enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/Modelo%20Integrado%20de%20Planeacin%20y%20Gestin/DIMN08%20Plantilla%20comunicado%20de%20prensa.docx>

Riesgos con los medios de comunicación: Los funcionarios encargados de la gestión de actividades de medios de comunicación deben tener presente los siguientes riesgos:

- Bajo o nulo control sobre el contenido editorial.
- Riesgo de que se privilegie lo negativo.
- La precisión y enfoque de la información no es controlada.
- El *timing* de publicación no puede ser controlado, en especial en las notas ‘frías’

Manejo del Tono: Para todos los mensajes institucionales el tono debe ser impartido y direccionado por el Superintendente Nacional de Salud (vocero), teniendo en cuenta sus atributos personales e institucionales.

Mensaje: En todos los productos de comunicación se debe reforzar el slogan (Protegemos lo más importante, tú salud) de la entidad con el fin de posicionar el objetivo principal del funcionamiento de la Supersalud con su reestructuración.

Canales: Se debe informar a los públicos externos a través de comunicados de prensa su publicación en los medios de comunicación, redes sociales, página web y programa de televisión.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

Segmentación de los medios de comunicación: Para la Supersalud es de vital importancia que todo comunicado sea publicado en principales medios de circulación nacional.

Protocolo voceros de la Superintendencia Nacional de Salud: La Superintendencia Nacional de Salud debe tener 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.

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 de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen institucional de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Todo vocero que sea designado por el Superintendente Nacional de Salud para suministrar información, siempre estará en representación de la Entidad por lo que sus respuestas deben estar acordes con las políticas y directrices de la Organización. Por lo anterior, no podrá emitir opiniones.
- El vocero designado deberá coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional de la Superintendencia Nacional de Salud, la solicitud del medio de comunicación que requiere de sus declaraciones.
- El vocero será informado previamente por La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional de la Superintendencia Nacional de Salud sobre los temas a los cuales debe referirse.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

Si se solicita entrevista o declaraciones que no sean para el mismo día, La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional de la Supersalud 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 sobre el tema del cual va a dar las declaraciones. Si es un tema diferente al de su competencia, deberá abstenerse de dar esa información y la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional 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 de la Supersalud, deberá orientar a La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional 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 de que se está evadiendo el tema o se está ocultando 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 adicional a lo que el vocero había preparado, si no tiene la respuesta clara deberá solicitarle unos

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

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 son 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 tienen que ver con el tema, debe conservar la calma y decirle al periodista que lo que está preguntando no es lo que se había acordado en la entrevista.
- El vocero designado no podrá comprometerse ante los medios de comunicación por temas o acciones que no se han definido en la Supersalud. En las circunstancias que el vocero tenga autorización para mencionarlo, lo podrá hacer y será de cosas 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 la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional su asistencia y en este caso, la Oficina procurará consultar si van a asistir más personas y de qué entidades, de tal forma que el vocero pueda saber con qué personas va a debatir, las posibles posiciones que sobre el tema tienen y de esa forma ir preparado para responder a los cuestionamientos que se planteen en el desarrollo del programa.
- Todo servidor público o contratista de la Superintendencia Nacional de Salud que se encuentre en comisión en otra ciudad o participando en un evento al cual fue delegado para asistir, debe recordar que está 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

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

sobre el tema del evento. Ante la inmediatez del medio para tener su declaración, el servidor público deberá pedir autorización telefónica e indicaciones sobre las respuestas a La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional de la Supersalud. 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 La Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional de la Supersalud de manera que se pueda dar una respuesta adecuada al periodista y al medio.

- De igual manera, el servidor público no deberá comprometerse a cosas que no estén definidas por la Superintendencia Nacional de Salud. 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.

Recomendaciones generales:

- La prensa debe establecer el marco de la realidad, fija la agenda pública, legitima rumores, es el depósito colectivo de información. Por lo tanto, el mensaje debe ser transmitido en un lenguaje claro hacia los periodistas.
- Se debe hablar desde el interés público y no de la Entidad.
- Se debe entender el concepto de noticia.
- Si no quiere que se cite un comentario, no lo haga. Ni siquiera off de record.
- Se debe decir la verdad, aunque no sea favorable.
- No debe citar a la prensa si no tiene noticia.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

- No debe suplicar la publicación, ni presionar la no publicación.
- No debe dejar que los medios hablen por usted.

Recomendaciones para los voceros:



En caso de manejo de riesgo de comunicaciones en situación:

El VOCERO de una organización en situaciones de CRISIS:



	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN08
	MANUAL DE COMUNICACIONES EN SITUACIÓN DE CRISIS Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN	2
		FECHA	18/06/2025

Control de cambios					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yiset Tatiana Carreazo Romero	Nombre	Jazmín Maritza La Rotta Bernal	Nombre	Juan Felipe Aragón Mendoza
Cargo	Profesional Especializado	Cargo	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones	Cargo	Director de Innovación y Desarrollo
Fecha	09/06/2025	Fecha	09/06/2025	Fecha	12/06/2025