



MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES

Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez
Gerente ESE Metrosalud

Grupo de Apoyo en Comunicaciones

01/10/2019

Versión [01]



Alcaldía de Medellín

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	2 de 18		

Contenido

PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE.....	5
DESARROLLO DEL MANUAL	5
MARCO TEORICO.....	5
DEFINICIONES Y CONCEPTOS:	5
BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA.....	18
DOCUMENTOS RELACIONADOS	18

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	3 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL

Misión, Visión Ventaja competitiva, Promesa de valor, Objetivos corporativos, Competencias corporativas. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/institucional>

Principios y valores corporativos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/principios-y-valores>

Organigrama institucional. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/organigrama>

Mapa de procesos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/estructura-de-procesos>

Deberes y Derechos de los usuarios. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/usuarios/derechos-y-deberes>

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES 
Versión:	01	
Vigente a partir de:	01/10/2019	
Página:	4 de 18	

INTRODUCCIÓN

Las carteleras convencionales son un medio de información de gran importancia para la ESE Metrosalud, toda vez que nos permite mantener informados a los servidores, usuarios y demás públicos de interés que visitan nuestros puntos de atención o las sedes administrativas. Se caracterizan por su función informativa que permite la rotación de mensajes y la divulgación de los diferentes servicios y eventos institucionales.

Debido a la importancia de este canal y a la necesidad de estandarizar las pautas para su manejo, el Grupo de Apoyo en Comunicaciones elaboró el siguiente Manual de Carteleras que contiene las normas básicas para la ubicación y distribución de los contenidos, los tiempos de actualización y demás pautas de administración.

El propósito es que cada Unidad, Centro de Salud y áreas responsables de una o más carteleras, conozcan y tengan una guía para su aprovechamiento y tratamiento adecuado, lo que permitirá coherencia informativa, fortalecimiento de la imagen y organización en los procesos de comunicación.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y normas para el uso óptimo y adecuado de esta herramienta de comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Clasificar las carteleras de acuerdo con las necesidades comunicacionales.
- Dar pautas sobre la distribución de la información para cada tipo de cartelera.
- Regular la publicación de contenidos en las carteleras institucionales.

PÚBLICOS

El público es el punto de partida y de llegada de toda comunicación. Cuando se escriben y se diseñan mensajes para las carteleras, hay que pensar a quién va dirigido, ya que de ello depende su entendimiento y aceptación.

Internos: servidores de planta y temporales, estudiantes en práctica.

Intermedios: gestores de proyectos operados por Metrosalud.

Externos: usuarios y acompañantes, comunidad en general.

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	5 de 18		

ALCANCE

El presente manual es aplicable a todas las áreas de la ESE Metrosalud. Es de obligatorio cumplimiento en las unidades hospitalarias, centro de salud, sedes administrativas y demás áreas responsables de carteleras.

DESARROLLO DEL MANUAL

MARCO TEORICO

DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

Funciones de las carteleras:

- Informar a los públicos sobre novedades, decisiones y cambios de la institución.
- Servir de soporte a información anteriormente publicada por otro medio.
- Posibilitar la ilustración y la lectura rápida de la información.
- Brindar orientación sobre servicios, programas y actividades de la ESE.
- Servir de canal de comunicación entre el nivel central y la red de servicios y entre la ESE y los usuarios.
- Promover campañas institucionales.
- Fortalecer la cultura organizacional a través de la divulgación periódica de indicadores de gestión y de mensajes claves de la plataforma estratégica y el Sistema Integral de Gestión Organizacional.
- Dar a conocer la programación de eventos internos y externos del territorio de influencia de cada sede.
- Orientar a los usuarios en aspectos relacionados con el acceso a los servicios de salud.
- Motivar cambios de actitudes en los usuarios y empoderarlos en relación con la gestión y el cuidado de la salud.

Tipos de carteleras y de mensajes:

Carteleras institucionales para cliente externo:

- Novedades: cambios o modificaciones en los horarios y servicios.
- Anuncios relacionados con los contratos de aseguradores y toda la información que el usuario deba conocer sobre el acceso a los servicios.
- Información institucional: indicadores de gestión
- Oferta de programas de promoción y prevención y nuevos servicios.
- Eventos institucionales y afiches de las actividades y convocatorias promovidas por la Alcaldía de Medellín o por las organizaciones del territorio que estén relacionados con salud y servicios sociales.
- Campañas institucionales.

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	6 de 18		

- Mensajes sobre promoción de la salud y hábitos de vida saludable.

Carteleras internas

- Información institucional: indicadores de gestión de Empresa (bimestral); circulares, memorandos, comunicados, boletines electrónicos.
- Información de Talento Humano: programación de actividades, convocatorias, caminatas, programa de vivienda, bienestar laboral, etc.
- Cumpleaños del equipo de trabajo.
- Campañas internas de humanización, calidad y seguridad del paciente.

Carteleras por servicio

- Información del servicio: indicadores de gestión de cada servicio y datos relevantes sobre el mismo.
- Información educativa para el usuario relacionada con el servicio, ejemplo: salud oral, laboratorio, vigilancia epidemiológica, etc.

Carteleras temáticas:

- Son las que manejan un solo tema. Generalmente de gran impacto visual; tienen la ventaja de concentrar la atención del lector en una idea central muy concreta. Ejemplo, epidemiología, salud oral, laboratorio.

Nota:

Las organizaciones sindicales cuentan con una cartelera para la divulgación de sus actividades. Los delegados de los sindicatos en cada UPSS son los responsables de su manejo y administración.

Normas de uso:

- **Lugares:** Las carteleras, habladores o rompe tráfico, son los únicos espacios autorizados para pegar y publicar avisos o afiches. **Tanto las paredes, como las puertas y ventanas no son aptas para tal fin. El personal de oficios varios está autorizado para retirar los anuncios y afiches que estén ubicados en paredes, puertas y ventanas.**
- **Contenido:** Con relación a la información externa, se dará prioridad a contenidos relacionados con salud que lleguen desde la administración municipal y sus proyectos o desde las organizaciones sociales del territorio. Están prohibidos los anuncios comerciales (relacionados con el ofrecimiento de bienes o servicios) y políticos (información de carácter proselitista). Para la distribución de la información se debe tener en cuenta la distribución por cuadrantes (ver más adelante).

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES 
Versión:	01	
Vigente a partir de:	01/10/2019	
Página:	7 de 18	

- **Actualización:** las carteleras se deben revisar y actualizar como mínimo cada quince días. La revisión incluye retirar los afiches y anuncios de actividades o convocatorias que ya pasaron o la información que se vea deteriorada. Los indicadores se deben actualizar cada dos meses, una vez que el Grupo de Comunicaciones los envíe.
- **Responsable:** Cada director o coordinador deberá designar a un responsable del cuidado y actualización de la cartelera. Este servidor será el encargado de montar o desmontar información propia del punto, la que llegue desde Comunicaciones Metrosalud o la solicitada por la comunidad. El responsable debe velar por el cumplimiento de este Manual de carteleras y del Manual de imagen corporativa de la ESE Metrosalud.

Normas de estética:

- **La presentación y distribución** de los elementos deben estimular la visualización del contenido: hojas y afiches apeñuscados, superpuestos y desordenados confunden al lector, además de dar un aspecto de desorden.
- **El formato debe atraer y persuadir la atención del público.** Se pueden usar elementos de color para darle realce y orden a los mensajes, siempre y cuando no se excedan los elementos gráficos que terminen por hacer pesada la estética de la cartelera.

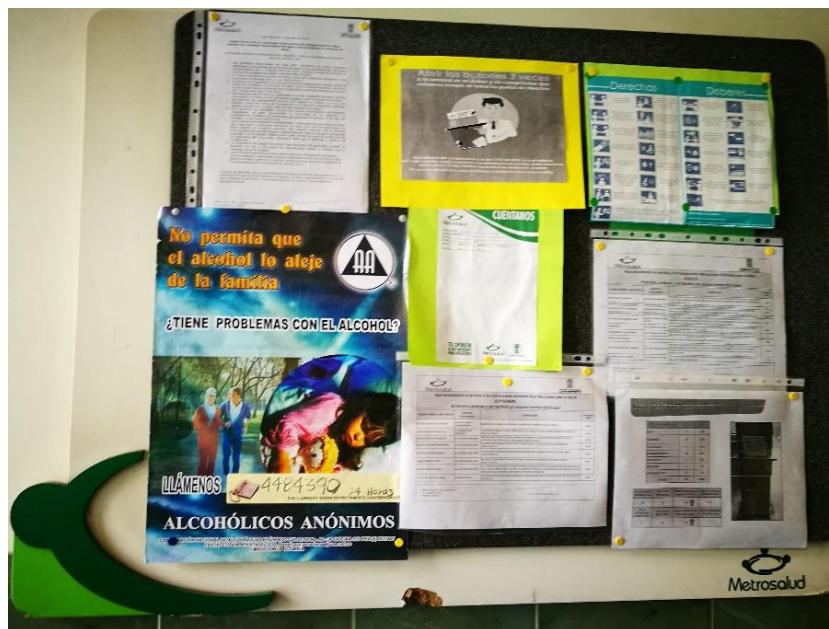
Así no:



OJO con la súper posición de información y con el aseo de la cartelera

Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	8 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES

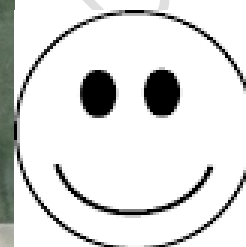


Así sí:



Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	9 de 18

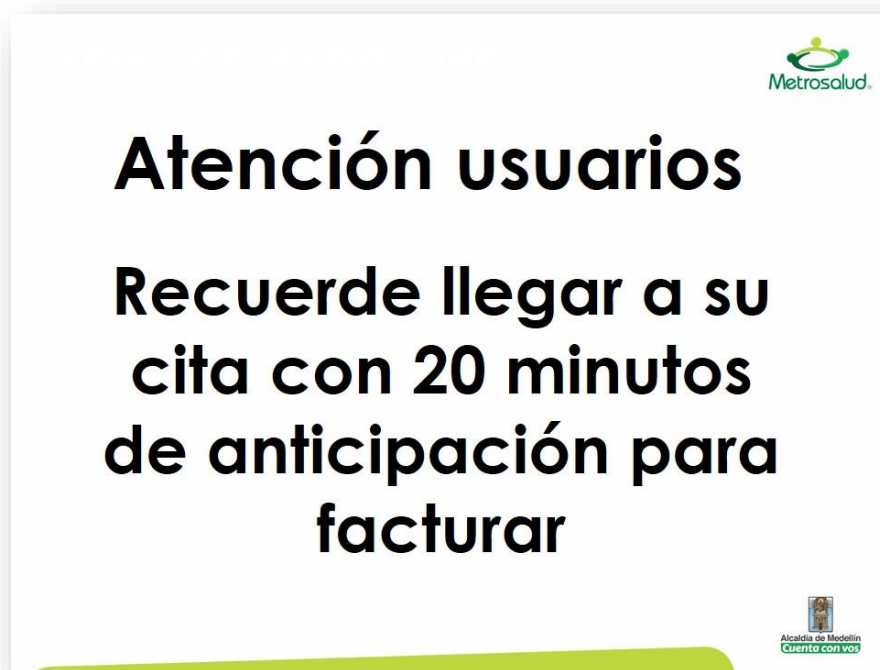
MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



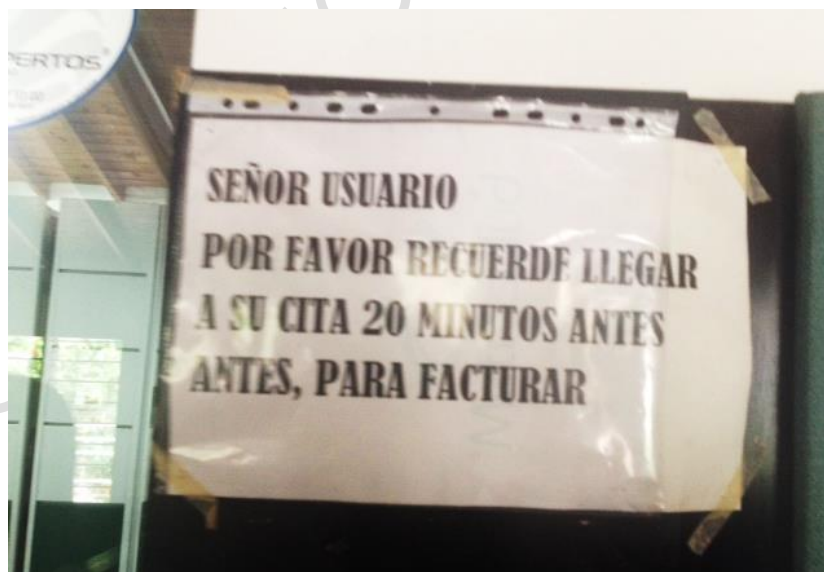
- **Formato de los mensajes:** procurar que la letra de los textos sea grande para facilitarle una mejor y mayor visibilidad a los lectores (el tamaño mínimo para párrafos debe ser 12). Se recomienda publicar mensajes elaborados en computador **sin mayúsculas sostenidas**, solo iniciales. Se deben evitar textos largos.
- **Lenguaje claro:** Para la elaboración de mensajes se debe utilizar lenguaje claro, sencillo y concreto. Tratar de no usar siglas, a menos que sean muy conocidas por los usuarios.
- **Plantilla:** para los anuncios informativos que requiere publicar cada punto de atención (cambios de horarios, actividades o novedades en los servicios), se debe usar la siguiente con las especificaciones de tamaño y letra, la cual se adjunta en este Manual (ver más adelante).
- **Diseño de las carteleras:** debe respetar la línea visual de la ESE Metrosalud con su respectivo nombre y logo. Nunca montar objetos, mensajes y letras sobre el logo símbolo de la cartelera.

Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	10 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



- **Fijación mensajes:** El material adecuado para fijar los afiches o las hojas son los chiches (cuando las carteleras son de paño o corcho); por ningún motivo se debe utilizar cosedoras o cintas adhesivas.



Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	11 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



Así no: La información solo debe pegarse en la estructura de paño, la otra debe permanecer limpia. El aviso de Visión tiene una mala utilización del logo de Metrosalud, el cual no se debe ir con letras y textos en el centro.

Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	12 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



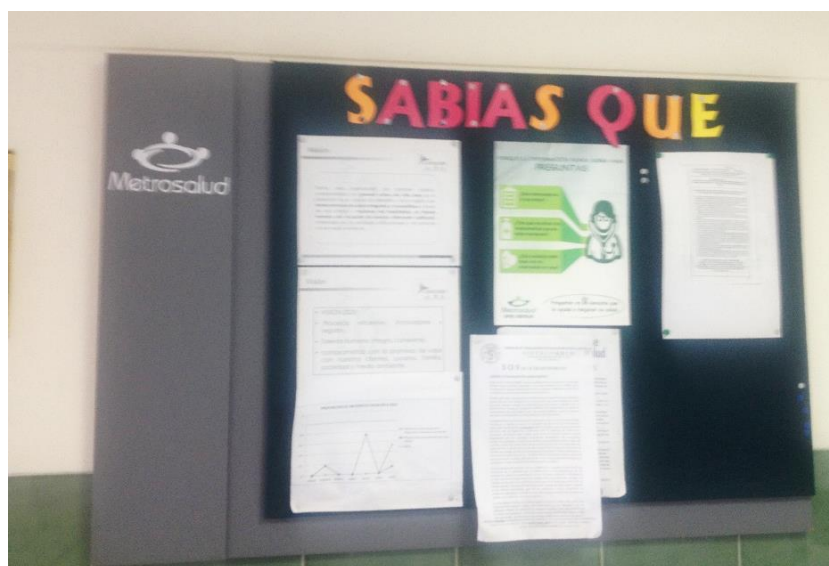
Así no: Los portafolios de servicios no son lugares indicados para pegar afiches y menos en el borde inferior.



- **Ubicación:** Las carteleras deben estar ubicadas en sitios donde haya buen tránsito de personas, como salas de espera y sitios de descanso de personal. El lugar debe garantizar visibilidad e iluminación. Deben ubicarse por encima de los 90 cm del piso. Debe armonizar con el contexto del sitio en el cual se ubique y debe estar protegida del agua y el viento para garantizar una mejor durabilidad de los mensajes fijados.
- **Aseo:** El aseo de este medio de comunicación debe estar a cargo del personal de servicios generales, quienes deben mantener los marcos limpios y sin rayas.

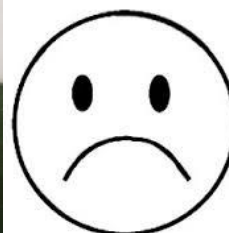
Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	13 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



- Si ya no sirve, retírelo

Retire los afiches, adhesivos en piso y pared y demás piezas de publicidad exterior que se encuentren en deterioro. Dejarlos en mal estado contribuye a que la Unidad o Centro tengan una apariencia de abandono y dejadez.



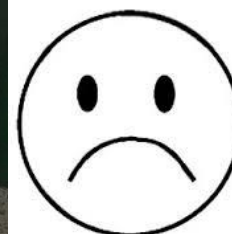
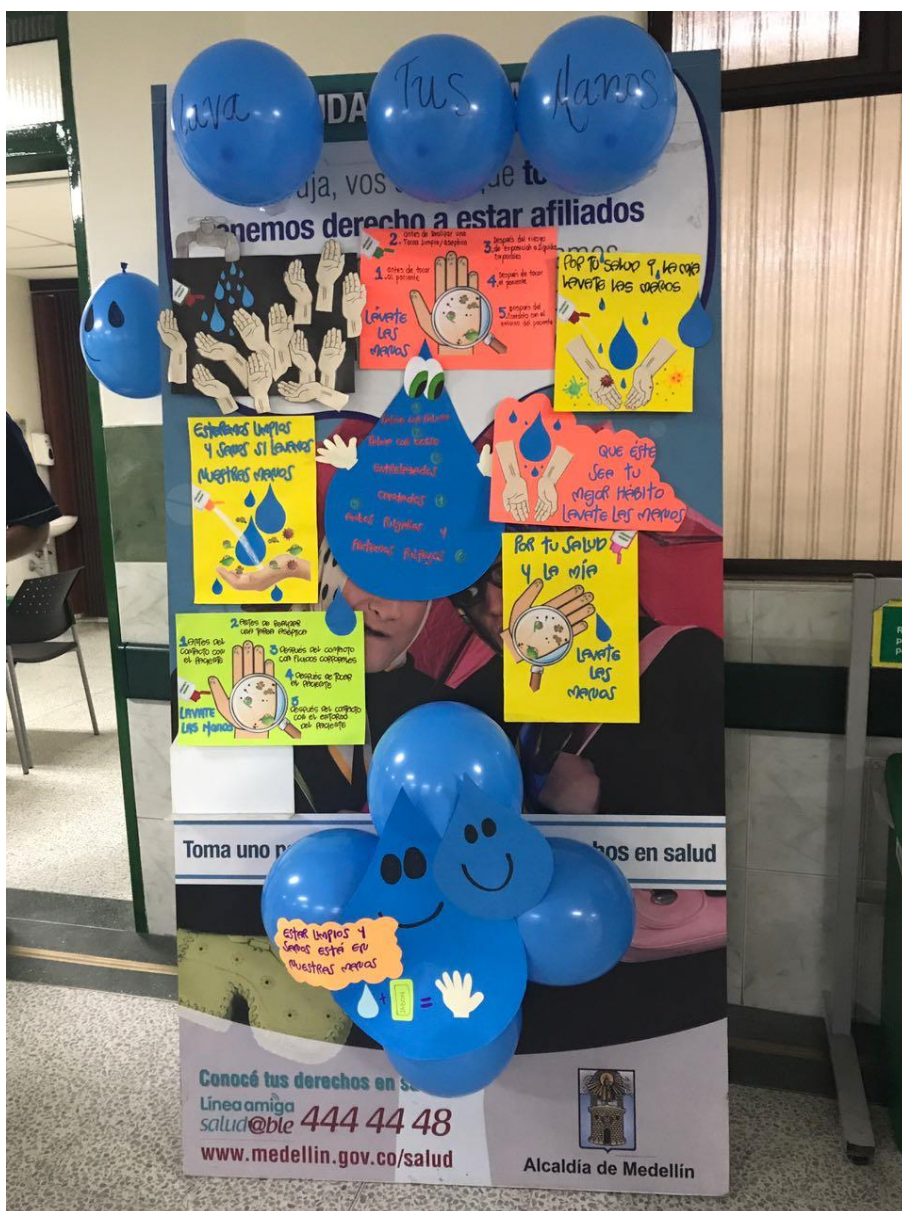
Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	14 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



Uso inadecuado de los rompetráficos:

Los rompetráficos se usan para darle una mayor visibilidad a un mensaje. En el caso del rompetráfico de Juan Sanito, el objetivo es usar solo el área blanca, preferiblemente con marcador borrable, no con hojas impresas. Si le va dar un uso especial para un evento o campaña (como en este ejemplo), primero cúbralo con un papel de color para tapar el mensaje de fondo. De lo contrario solo logrará un caos visual.



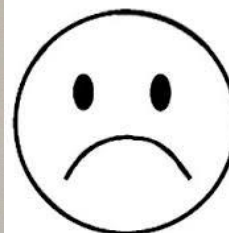
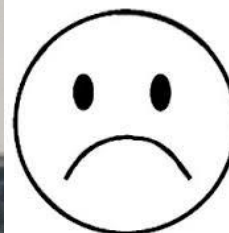
Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	15 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



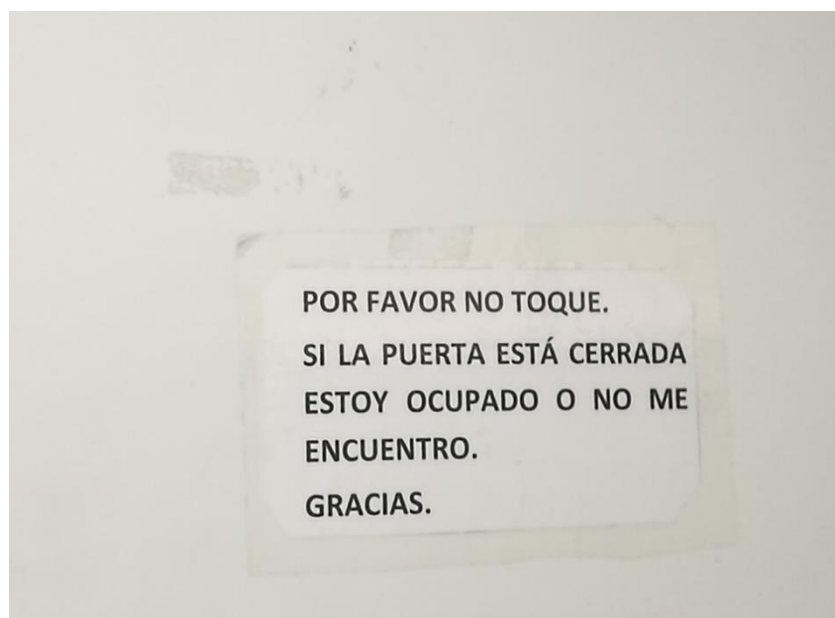
- Avisos en paredes y puertas:

La contaminación visual es la ruptura de la armonía de un lugar debido a una saturación de elementos. En el entorno hospitalario si bien nos vemos en la necesidad de hacer uso de avisos informativos con mucha frecuencia, llenar las paredes y puertas de los servicios de este tipo de elementos termina por generar un desequilibrio que da la sensación de desorden. Por eso antes de poner de pegar un aviso en la pared, hágase estas dos preguntas: **¿Con este aviso sí cumplo el propósito de informar al usuario?** **¿Vale la pena contaminar y ensuciar la pared o la puerta?**



Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	16 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



OJO: este tipo de avisos además de ensuciar la puerta por el uso de cintas, resultan agresivos para el usuario (tono y obviedad del mensaje).

Distribución cartelera informativa generales:

Para optimizar el espacio y garantizar ubicación para todos los temas, se debe dividir las carteleras en seis cuadrantes, así:



Código:	PE02 MA 06
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	17 de 18

MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES



Las carteleras internas se pueden distribuir de la siguiente manera:



Las carteleras temáticas, como por ejemplo Laboratorio, Vigilancia epidemiológica, Salud oral, etc. tienen una distribución acorde con el contenido educativo que se desea informar. Lo importante es tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Actualizarlas mínimo cada tres meses para evitar que las hojas y la información se vea deteriorada.
- Evitar textos en mayúsculas sostenidas y con tamaño de letra inferior a 12 puntos.
- Se pueden usar dibujos e ilustraciones pero que no sean muy cargados.
- Utilizar colores acordes con la línea corporativa de Metrosalud.
- Si van a usar el logo de Metrosalud o fotografía, verificar que no se le cambie el tamaño y se desproporcione.
- La información debe ser clara y concisa. Debe llamar la atención del usuario.

Código:	PE02 MA 06	MANUAL DE CARTELERAS INSTITUCIONALES	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	18 de 18		

BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Manual de carteleras Fundación Universitaria Luis Amigó
<http://www.funlam.edu.co/modules/institucionalfunlam/item.php?itemid=51>
- Manual de medios institucionales Pontificia Universidad Javeriana Cali
https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/field-documents/field_document_file/manual_de_medios_institucionales_0.pdf
- Manual de Carteleras Universidad Cooperativa de Colombia
https://www.ucc.edu.co/administrativos/Documents/Manual_Carteleras.pdf

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Acta de referenciación sobre administración y manejo de carteleras Hospital General de Medellín, agosto de 2017.

ELABORADO POR:			
Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez	Gerente ESE Metrosalud		
Claudia Regina Garro Cossio	Profesional	Universitaria	Grupo Apoyo Comunicaciones

01	01/10/2019	Se define el manual para el manejo de carteleras de acuerdo con lineamientos gerenciales.	El Manual se debió ajustar a los planteamientos institucionales	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
01	19/06/2025	El 19/06/2025 se traslada el documento del proceso PE01 (Direccionamiento y Planeación al PE02 Desarrollo del sistema integrado de gestión).	El Manual se encontraba ubicado en el proceso inadecuado.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional