 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_01_MC-1
	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Versión	4
		Página	1 de 9

1. OBJETIVO

Determinar las necesidades de comunicación y mercadeo a tramitar de acuerdo con los recursos disponibles y el impacto que generaría al interior y/o exterior de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica al área de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la ejecución de este procedimiento el Comunicador(a).

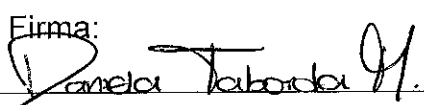
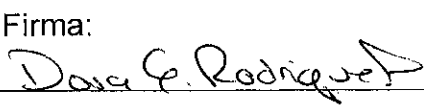
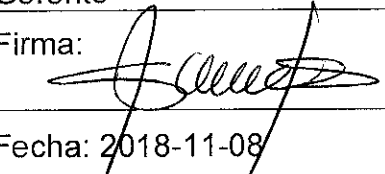
4. DEFINICIONES


Comunicación: Para efectos de este procedimiento, se refiere al proceso mediante el cual interactúan diferentes áreas o personas, haciendo uso de los medios o herramientas existentes y/o de fácil acceso para la comunicación interna y externa de la organización.

Imagen: Es la proyección interna o externa de la entidad representada en símbolos, iconos, logotipo, colores previamente definidos y coherentes con la actividad correspondiente, para este caso el sector salud.

Mercadeo: Diseñar estrategias de promoción y posicionamiento de marca que permiten dar a conocer al público externo los diferentes servicios con los que cuenta el Hospital.

Publicidad: Promoción, difusión y publicación de la gestión, imagen y hechos contundentes que desarrolla el Hospital, en medios de comunicación que normalmente ameritan una inversión presupuestal.

Elaboró: Daniela Taborda Marín Comunicadora	Revisó: Dora E. Rodríguez Agudelo. Profesional de Calidad.	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018-11-01	Fecha: 2018-11-02	Fecha: 2018-11-08

	Procedimiento	Código	PR_01_MC-1
	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y MERCADERO	Versión	4
		Página	2 de 9

Tercero: Para efectos de este procedimiento, se refiere principalmente a las otras áreas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, proveedores y demás con los cuales se interrelaciona el área de Comunicaciones para realizar actividades de mercadeo, comunicación, publicidad e imagen.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Necesidad de comunicación y mercadeo manifestada o identificada	Cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> - La necesidad debe corresponder a la gestión del área de Comunicaciones y hacer referencia a temas de mercadeo, comunicación, publicidad e imagen. - La necesidad debe contribuir al mejoramiento del área o servicio o de la institución en general.
	Comunicador(a)	<ul style="list-style-type: none"> - La necesidad debe estar alineada al plan de desarrollo institucional, sistema de gestión de la calidad, mejoramiento institucional o impacto en el mercado. - Realizar referenciación comparativa con otras entidades para identificar herramientas eficientes en cuanto a comunicación.

6. CONTENIDO


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de necesidad	<p>Necesidad identificada por el área de comunicaciones: Priorizar las necesidades de comunicación y mercadeo, teniendo en cuenta la información recolectada de los diferentes comités, rondas realizadas en ambas sedes o nuestras estrategias que se deban implementar en el proceso.</p> <p>Elaborar el "Plan de gestión de comunicaciones y mercadeo", anexando las actividades que se van a implementar, teniendo en cuenta hallazgos y aspectos de mejora a</p>	Comunicador(a)	



ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	realizar en pro del mejoramiento de la institución.		
	Necesidad identificada por el cliente interno: Solicitar el diligenciamiento del formato "Registro de necesidades de comunicación y mercadeo", por parte del líder o coordinador de área, el cual se encuentra como un aplicativo en la intranet.	Comunicador(a)	F_02_MC-1 "Registro de necesidades de comunicación y mercadeo"
Clasificación de la necesidad	Clasificar el tipo de intervención, de acuerdo con los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Necesidad que NO será atendida ya que no corresponde a las funciones del área de comunicaciones. - Necesidad que será atendida y NO requiere de la intervención y/o aprobación de terceros. - Necesidad que será atendida y requiere de la intervención y/o aprobación de terceros. Respecto a lo anterior, proceder a dar cumplimiento a la necesidad según sea el caso y el nivel de prioridad.	Comunicador(a)	
	Necesidad que NO será atendida ya que no corresponde a las funciones del área de comunicaciones: explicar claramente al cliente interno a través de un correo electrónico, el motivo por el cual no será atendida la solicitud e indicarle cual es el área que debe contactar para realizar el requerimiento.	Comunicador(a)	
	Necesidad que será atendida y NO requiere de la intervención y/o aprobación de terceros: informar al cliente interno sobre el trámite a realizar y el tiempo promedio de respuesta según la siguiente prioridad. <ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Alta: cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (3) días hábiles. - Prioridad Media: cuando la necesidad puede ser resuelta antes 	Comunicador(a)	



ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	de (5) días hábiles. – Prioridad Baja: cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (10) días hábiles.		
	Necesidad que será atendida y requiere de la intervención y/o aprobación de terceros: Revisar el formato “Registro de necesidades de comunicación y mercadeo” debidamente diligenciado en el formulario digital. Seguido a esto se procederá a dar cumplimiento a la actividad por parte del área de comunicaciones y se enviará a revisión de un tercero cuando el caso lo amerite. Para finalizar se enviará al área solicitante su requerimiento de manera física o digital.	Comunicador(a)	F_02_MC-1 Registro de necesidades de comunicación y mercadeo
	Seguidamente se procederá a dar cumplimiento a la actividad por parte del área de comunicaciones y se enviará a revisión de un tercero cuando el caso lo amerite. Para finalizar se enviará al área solicitante su requerimiento de manera física o digital.	Comunicador(a)	F_02_MC-1 Registro de necesidades de comunicación y mercadeo
Priorización de la necesidad	Definir la prioridad de la solicitud teniendo en cuenta lo siguiente. – Priorización Alta: Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (8) días hábiles. – Priorización Media: Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (15) días hábiles. – Priorización Baja: Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (20) días hábiles.	Comunicador(a)	
	Diligenciar en el formato “Registro de	Comunicador(a)	F_02_MC-1

	Procedimiento	Código	PR_01_MC-1
	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y MERCADERO	Versión	4
		Página	5 de 9

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	necesidades de comunicación y mercaderos" Formato que se encuentra en la intranet de manera digital.		Registro de necesidades de comunicación y mercaderos
	Enviar correo electrónico al solicitante informando que ya se recibió su solicitud y que se procederá a realizarla según el tipo de prioridad y la agenda de actividades previas del área de comunicaciones.	Comunicador(a)	

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidad de comunicación y mercaderos resuelta.	Cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> - "Registro de necesidades de comunicación y mercaderos", diligenciado de manera completa, según el tipo de solicitud. - La necesidad debe estar priorizada según la escala de valoración establecida.


8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- La priorización de la necesidad se realizará teniendo en cuenta la afectación en la prestación del servicio y la relación costo-beneficio. La escala de valoración para la priorización está dada de dos maneras, teniendo en cuenta si requiere o no de la intervención de terceros, así:

- **Necesidad que NO requiere de la intervención y/o aprobación de terceros (Trámite inmediato)**

Teniendo en cuenta que este tipo de necesidades pueden ser intervenidas directamente por el área de Comunicaciones, se dará trámite en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración (Priorización):

- **Alta:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (8) días hábiles.
- **Media:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (15) días hábiles.
- **Baja:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (20) días hábiles.

	Procedimiento	Código	PR_01_MC-1
	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Versión	4
		Página	6 de 9

o **Necesidad que requiere de la intervención y/o aprobación de terceros:**

En este caso se tendrá en cuenta la siguiente escala de valoración, toda vez que requiere tiempos de respuesta más prolongados, debido a que el Área de Comunicaciones requiere de la aprobación y/o intervención de terceros para realizar el trámite a la solicitud.

Para tal efecto, se tendrá en cuenta la siguiente escala de valoración:


- **Alta:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (10) días hábiles.
- **Media:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (15) días hábiles.
- **Baja:** Cuando la necesidad puede ser resuelta antes de (20) días hábiles.
-
- Mensualmente los líderes de las áreas y servicios de la institución deben enviar información de interés al área de comunicaciones para ser divulgada a través de los diferentes medios de comunicación disponibles en la institución.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
PL_01_MC-1	Plan de gestión de mercadeo y comunicaciones.

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013-03-22	Necesidad de actualizar el procedimiento.	Carolina Andrea Gil Gómez - Comunicador(a)
2015-09-29	Actualización del procedimiento y eliminación del formato "Registro de necesidades de mercadeo, comunicación, publicidad e imagen para trámite inmediato (F_01_MC-1)".	Ana Catalina Castañeda Hernández - Comunicadora
2018-12-14	Actualización del procedimiento de identificación y priorización de necesidades de comunicación y mercadeo	Daniela Taborda Marín Comunicadora

	Procedimiento	Código	PR_01_MC-1
	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y MERCADERO	Versión	4
		Página	7 de 9

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_02_MC-1	Registro de necesidades de comunicación y mercadeo. (digital e impreso)



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento
**IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE
NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y
MERCADEO**

Código	PR_01_MC-1
Versión	4
Página	8 de 9

ANEXO 1

← Necesidades de comunicaciones

PREGUNTAS RESPUESTAS 14

REGISTRO DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

Formato de comunicaciones

Fecha *

...

Tipo de solicitud *

- Diseño de pieza de comunicación (volante, tarjeta, cartilla, souvenir, plegable, afiche)
- Diseño de piezas de señalización internas
- Difusión de información en medios internos
- Difusión de información en medios externos
- Apoyo de registro fotográfico en eventos o campañas institucionales

ENVIAR

+

Tr

?



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento
**IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE
NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y
MERCADEO**

Código PR_01_MC-1
Versión 4
Página 9 de 9

	Formato	Código	F 02 MC-1
	REGISTRO DE NECESIDADES DE MERCADEO, COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD E IMAGEN	Versión	3
		Vigencia	2018-05-21

FECHA	DD	MM	AA
-------	----	----	----

Tipo de solicitud:

- Diseño de piezas de comunicación (Cartilla, souvenir, volante, plegable, tarjeta, afiche, entre otros)
- Difusión de información en medios internos
- Difusión de información en medios externos
- Apoyo de registro fotográfico en eventos o campañas institucionales
- Apoyo en la planeación y ejecución de campañas, eventos o programas institucionales
- Otro ¿Cuál?

Nombres completos del solicitante: _____

Dependencia: _____ Cargo: _____

Descripción de la solicitud: _____

Justificación de la solicitud: _____

Firma del solicitante	VºBº Jefe Inmediato	Firma del Comunicador(a)
-----------------------	---------------------	--------------------------

PARA DILIGENCIAMIENTO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES				PARA DILIGENCIAMIENTO POSTERIOR A LA ATENCIÓN DE LA NECESIDAD			
Radicado No.				¿Su solicitud fue atendida oportunamente?	SI	NO	
Fecha recibido	DD	MM	AA	¿Quedó satisfecho con su solicitud?	SI	NO	
Fecha tramitado	DD	MM	AA				
Prioridad	ALTA	MEDIA	BAJA				

Para diligenciamiento del Comunicador(a)

Radicado No.				OBSERVACIONES: _____ _____ _____
Solicitud:	_____			
Fecha recibido	DD	MM	AA	
Prioridad	ALTA	MEDIA	BAJA	

Firma del Comunicador(a)

Tenga en cuenta que una vez diligencie este formato, debe remitirlo al Área de Comunicaciones, quien procederá a entregarle la parte inferior debidamente diligenciada y firmada en el espacio de "Firma del Comunicador(a)".

