	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	1 de 9

1. OBJETIVO

Dar trámite de manera oportuna y satisfactoria a las necesidades de comunicaciones y mercadeo identificadas al interior de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de comunicaciones y mercadeo de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la ejecución y mantenimiento de este procedimiento el comunicador(a) de la institución.

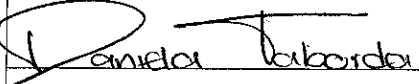
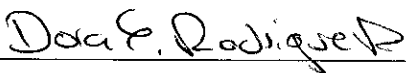
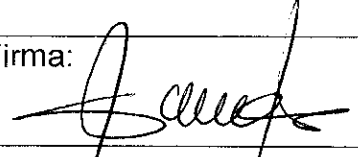
4. DEFINICIONES


Cliente interno: es aquella persona que labora al interior de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, bajo cualquier modalidad de contratación.

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.

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

Mercadeo: actividad de promoción que pretende comercializar los productos o servicios con el público externo.

Elaboró: Daniela Taborda Marín Comunicadora	Revisó: Dora Elena Rodríguez A. Profesional de Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	2 de 9

Publicidad: promoción, pauta y publicación de la gestión, imagen y hechos contundentes de la institución en medios de comunicación, que normalmente, ameritan una inversión presupuestal.

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 para realizar actividades de mercadeo, comunicación, publicidad e imagen.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Necesidades de comunicaciones y mercadeo, identificadas y priorizadas.	Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> – “Registro de necesidades de comunicaciones y mercadeo” diligenciado de manera completa, según el tipo de solicitud. – La necesidad debe estar priorizada según la escala de valoración establecida.

6. CONTENIDO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Reserva de auditorio	Verificar la disponibilidad de auditorio y el estado del espacio físico solicitado. Hay disponibilidad de auditorio: Informar al cliente interno el auditorio disponible y continuar con la actividad siguiente. No hay disponibilidad de auditorio: Comunicar al cliente interno la NO disponibilidad de auditorio y sugerir otras opciones.	Comunicador(a)	Cronograma de auditorio-digital
	Registrar en el cronograma de auditorio la fecha, hora, número de auditorio y nombre del cliente interno solicitante.		
	Informar al cliente interno que las llaves del auditorio deben ser solicitadas al personal de vigilancia.		
	Informar al cliente interno que, en caso de cancelar la actividad, debe notificarlo al área de comunicaciones para liberar el espacio.		



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Indagar sobre ocurrencia de alguna anomalía presentada en el auditorio para tomar los correctivos necesarios de manera oportuna.		
Convocatoria a eventos	Identificar el tipo de evento a realizar y el público objetivo.	Comunicador(a)	Lista asistencia Invitaciones digitales o física.
	Verificar con el área financiera la disponibilidad de presupuesto para desarrollar el evento.		
	Definir la programación del evento con las áreas solicitantes del mismo.		
	Difundir el evento a realizar utilizando los medios de comunicación pertinentes según el público objetivo.		
	Llevar a cabo el evento según la programación definida.		
Diseño de piezas gráficas (Cartilla, suvenir, volante, plegable, tarjeta, afiche, entre otros)	Realizar una reunión con el cliente interno que solicita el diseño de la pieza gráfica, con el fin de determinar el mensaje que desea proyectar y la cantidad de piezas requeridas.	Comunicador(a)	Cotizaciones F_02_MC-1 "Registro de necesidades de comunicaciones y mercadeo"
	Revisar el texto y realizar los ajustes que considere pertinentes.		
	Realizar como mínimo tres (3) cotizaciones del diseño de las piezas de comunicación y seleccionar la que más se ajuste a las necesidades de la institución.		
	El cliente interno debe diligenciar el formato de "Registro de necesidades de comunicaciones y mercadeo con las especificaciones del diseño, la prioridad, cantidad y fecha de la solicitud.		
Difusión de información en medios internos (cartelera digital, sistema de audio interno, Intranet, página web,	Revisar la información enviada por los líderes de las áreas y servicios para ser divulgada y evaluar la pertinencia de esta. La información es pertinente: Realizar los ajustes de redacción y ortografía que se requieran y continuar con la solicitud del diseño. La información No es pertinente: Informar al líder del área o servicio las	Comunicador(a)	Correo electrónico "Uso de cartelera interna y externas" (ANEXO 1)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
boletín y revista digital)	razones por las cuales la información enviada no será publicada y dar por finalizado el procedimiento.	Comunicador(a)	
	Acordar con el cliente interno el medio de comunicación a través del cual se va a divulgar el mensaje, el cual puede ser: cartelera física, cartelera digital, intranet, redes sociales o sitio web.		
	Publicar el mensaje en el medio de comunicación definido. Nota: Para el diseño de cartelera, se tendrá en cuenta lo establecido en el anexo "uso de carteleras institucionales".		
	Informar al cliente interno el medio de comunicación en el cual se encuentra publicada la información.		
Difusión de información en medios externos	Identificar el mensaje que se quiere difundir.	Comunicador(a)	Correo electrónico
	Redactar el mensaje a difundir y enviarlo al Gerente para su revisión.		
	Identificar si el mensaje requiere ajustes y proceder a realizar los mismos.		
	Definir el medio, a través del cual se divulgará la pieza y proceder con la pauta. Prensa: Enviar la pieza al proveedor responsable de su diseño y una vez esté lista, enviarla al medio de comunicación a través del cual se publicará. Radio: Enviar el mensaje o cuña radial previamente grabada a la emisora de radio elegida según el tipo de público al que se quiera impactar.		

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	5 de 9

7. SALIDAS


PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidades de mercadeo y comunicaciones atendidas oportunamente.	Clientes internos	Que el cliente interno haya diligenciado correctamente el F_02_MC-1 "Registro de necesidades de comunicaciones y mercadeo"

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- La reserva del auditorio deberá realizarse en la oficina de comunicaciones ubicada en sede 2, de manera personal, a través del correo electrónico comunicaciones@hsanrafael.org o en el teléfono 4482244 Ext. 9130, como mínimo dos (2) dos días hábiles antes de la fecha para la cual se requiere reservar.
- Cuando el cliente interno requiera cubrimiento fotográfico de alguno de los eventos realizados en la institución deberá informar la necesidad al área de comunicaciones como mínimo tres (3) días hábiles antes de la fecha del evento.
- La difusión de información en medios externos siempre deberá estar autorizada por la gerencia.
- Los clientes internos de la institución no podrán suministrar información institucional o de los usuarios a los medios de comunicación sin autorización del comunicador o de los directivos.
- El diligenciamiento de la encuesta de "satisfacción de la necesidad atendida" se realiza de manera digital en la intranet.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
PL_01_MC-1	Plan de gestión de mercadeo y comunicaciones.
F_02_MC-1	Formato "Registro de necesidades de comunicaciones y mercadeo" o versión digital ubicada en la intranet.

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	6 de 9


CÓDIGO	NOMBRE
F_08_MC-1	Encuesta de satisfacción de la necesidad atendida

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2015-09-29	Actualización del procedimiento reserva de auditorio y equipos (P_03_MC-1)" conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución.	Ana Catalina Castañeda Hernández - Comunicadora
2017-09-05	Actualización de los nuevos medios de comunicación internos y externos de la E.S.E.	Daniela Taborda Marín Comunicadora
2018-12-14	Actualización de nuevos medios de comunicación internos y externos de la E.S.E y modificación de los insumos de salida según los requerimientos.	Daniela Taborda Marín Comunicadora

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Uso de carteleras internas y externas.
F_08_MC-1	Encuesta de satisfacción de la necesidad atendida

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	7 de 9

ANEXO 1

USO DE CARTELERAS INTERNAS Y EXTERNAS

GENERALIDADES


Las carteleras dentro del hospital son un medio de información importante para que los funcionarios y usuarios de la institución, estén siempre informados. Tenemos una gran cantidad de información que necesita ser vista por todos de manera permanente. Por eso hemos clasificado las carteleras en **internas** para empleados de la institución y **externas** para nuestros usuarios. Además, es una herramienta significativa para desarrollar campañas institucionales dirigidas a nuestros públicos e informar de diferentes temas referentes de salud.

CARTELERAS INTERNAS


1. Todas las carteleras deben conservar el logo del hospital.
2. Tienen un uso exclusivo para publicar temas relacionados con las actividades que realiza cada área de trabajo, el sector salud o información enviada por las cooperativas.
3. Su ubicación será en un sitio donde los empleados de dicha área puedan acceder a ella de forma permanente y fácil.
4. No se deben hacer avisos a mano, empleando marcador, lápiz o lapicero.
5. La información de las carteleras internas puede considerarse oficial, pero en ella también puede tener cabida temas informales.
6. Ninguna información debe permanecer más de 20 días en las carteleras, a menos que se trate de una programación que aún no haya vencido o documentos de cumplimiento normativo.

CARTELERAS EXTERNAS


1. Todas las carteleras deben conservar el logo del hospital.
2. Tienen un uso exclusivo para publicar temas relacionados con el hospital, así como campañas y concursos internos, plataforma estratégica de los servicios, circulares emitidas desde la gerencia, subgerencias u organismos de control; convocatorias a reuniones, capacitaciones e información de interés para los usuarios.

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	8 de 9

3. Su ubicación será en un sitio donde el personal y nuestros usuarios puedan acceder fácilmente a esta información.
4. No se deben hacer avisos a mano, empleando marcador, lápiz o lapicero.
5. El área de comunicaciones deberá realizar rondas quincenales para verificar la vigencia de la información y actualizar la misma en caso de ser necesario.
6. La información que se publique en las carteleras externas se debe filtrar primero por la oficina de comunicaciones, deberá ser aprobada su publicación en esta misma oficina, de lo contrario se procederá a retirarla.

	Procedimiento	Código	PR_02_MC-1
	ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	4
		Página	9 de 9

ANEXO 2

	Formato	Código	F_08_MC-1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NECESIDADES ATENDIDAS	Versión	1
		Página	2018-12-18

Califique su satisfacción en la atención de las necesidades de comunicaciones y mercadeo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Marque con una "X" su respuesta:

- (1) muy insatisfecho.
- (2) insatisfecho.
- (3) medianamente satisfecho.
- (4) satisfecho.
- (5) muy satisfecho.

1. ¿Su requerimiento fue atendido según las especificaciones suministradas al área de comunicaciones?

1 _ 2 _ 3 _ 4 _ 5 _

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de entrega del requerimiento por parte del área de comunicaciones?

1 _ 2 _ 3 _ 4 _ 5 _

3. ¿Se encuentra satisfecho con la asesoría brindada por el área de comunicaciones?

1 _ 2 _ 3 _ 4 _ 5 _

4. ¿Considera que el personal del área de comunicaciones fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?

1 _ 2 _ 3 _ 4 _ 5 _

