

	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADERO	Versión	1
		Página	1 de 6

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la atención de las necesidades de comunicación y mercadeo, y evaluar la efectividad de la gestión del área.

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

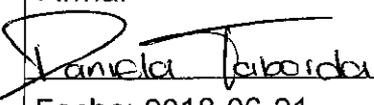
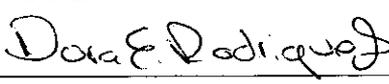
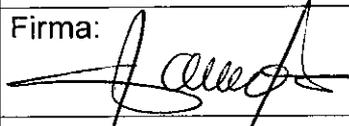
Es responsable de la ejecución y mantenimiento de este procedimiento el comunicador(a) de la institución.

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.

Elaboró: Daniela Taborda Marín Comunicadora	Revisó: Dora Elena Rodríguez A. Profesional de Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018-06-21	Fecha: 2018-06-21	Fecha: 2018-06-21

	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	1
		Página	6 de 6

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

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 atendidas al cliente interno con respecto al área de comunicaciones y mercadeo. Actividades desarrolladas. Indicadores de cumplimiento.	Áreas de la institución y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Que las necesidades expresadas por el cliente interno hayan sido atendidas con calidad y oportunidad. - Que las actividades propuestas desde el plan de mercadeo y comunicaciones hayan sido desarrolladas.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Verificar reservas de auditorio	Verificar si el auditorio fue reservado de manera oportuna.	Comunicador(a)	Cronograma de auditorio digital y formato de seguimiento en Excel
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las reservas por parte del cliente interno.		
	Verificar periódicamente con el área de servicios operativos y sistemas que el auditorio se encuentre en adecuadas condiciones.		
Seguimiento a eventos institucionales	Verificar con el área financiera disponibilidad de presupuesto en caso de ser requerido.	Comunicador(a)	Evidencias digitales
	Revisar la programación del evento con las áreas solicitantes del mismo.		



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
		Versión	1
		Página	3 de 6

	<p>Verificar la difusión del evento a realizar utilizando los medios de comunicación pertinentes según el público objetivo.</p> <p>Revisar encuestas de satisfacción en caso de que el evento lo amerite.</p>		
Revisión de diseño de piezas de gráficas (cartilla, suvenir, volante, plegable, tarjeta, afiche, entre otros)	<p>Verificar que la solicitud de diseño se haya realizado conforme a las especificaciones requeridas por el cliente interno.</p> <p>Revisar que el material gráfico o impreso realizado por la litografía, esté según los requerimientos de color, tamaño, imagen, cantidades y material solicitado por el área de comunicaciones.</p>	Comunicador(a)	Correo electrónico, material gráfico.
Verificación de difusión de información en medios internos (cartelera digital, Intranet, página web, boletín)	<p>Revisar que la solicitud realizada por los líderes de las áreas y servicios haya sido difundida en el medio acordado.</p>	Comunicador(a)	Correo electrónico (evidencias digitales)
Verificar difusión de información en medios externos	<p>Revisar que se haya realizado la publicación de la noticia o pieza gráfica en el medio de comunicación acordado.</p>	Comunicador(a)	Evidencias de la publicación (física o digital)

	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	1
		Página	4 de 6

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Resultados obtenidos de los seguimientos al Plan de Comunicaciones y Mercadeo.	Clientes internos	<ul style="list-style-type: none"> - Que el cliente interno haya diligenciado la encuesta de satisfacción respecto a la necesidad atendida. - Que se cuente con los indicadores de cumplimiento de metas establecidas en el Plan 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) 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.

	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	1
		Página	5 de 6

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"

10. CAMBIOS

No aplica

11. ANEXOS

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

	Procedimiento	Código	PR_03_MC-1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIONES Y MERCADEO	Versión	1
		Página	6 de 6

ANEXO 1

	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 _