

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES	Código	CP_01_CO
		Versión	03
		Fecha	Agosto 2022

Proceso: Comunicaciones

Objetivo: Dar trámite de manera oportuna y satisfactoria a las necesidades de comunicaciones identificadas al interior de la institución.

Alcance: El proceso inicia con los requerimientos y necesidades de cada una de las áreas de la institución y finaliza con la entrega y/o gestión de lo solicitado.

Líder o responsable del proceso: Subgerente General

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

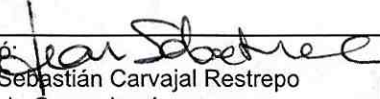
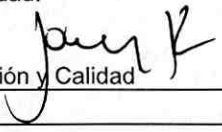
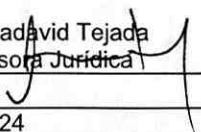
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Intern o	Extern o							Intern o	Extern o
X		Entidad Todos los procesos	Necesidades de comunicaciones identificadas al interior de la institución	Gestión de comunicaciones	Identificar y análisis de las necesidades requeridas en cada uno de los procesos institucionales. Elaborar y entregar el material comunicacional requerido para la revisión y aprobación. Subir el material comunicacional cuando sea necesario a las redes de la institución y/o compartirlo con el personal mediante el correo institucional.	Entrega y/o gestión de las necesidades de cada uno de los procesos	Todos los procesos	X	

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ley 1712 del 2014 Ley 1966 del 2019 Ley 1341 del 2009 Ley 1757 del 2015 Ley 1581 del 2012 Decreto 103 del 2015 Decreto 1078 del 2015 Decreto 415 del 2016 Decreto 1008 del 2018 Decreto 620 del 2020 Resolución 3564 del 2015	Posibilidad de deterioro de la imagen institucional por inoportunidad en la ejecución del plan de comunicaciones	- Elaborar en cada vigencia y teniendo en cuenta las diferentes áreas, el plan de comunicaciones con un cronograma definido. - Definir e informar las necesidades del proceso para que se considere el presupuesto anual - Realizar seguimiento periódico a la ejecución del plan anual de comunicaciones - Realizar el envío de los medios de difusión a aprobar con el personal que solicito la creación de la comunicación
	Inoportunidad en la atención de los requerimientos de los medios de comunicación de los grupos de valor institucionales	- Revisar y actualizar el procedimiento de identificación y priorización de necesidades en comunicaciones - Actualizar la información en proceso de socialización en los diferentes medios de comunicación institucional
	Posibilidad de deterioro de la imagen institucional por inexistencia de sistemas de información que soporten el acceso de los colaboradores a la totalidad de los	- Realizar una verificación periódica de la accesibilidad del enlace de la página web institucional e intranet - Detectar que alguno de los canales digitales presenta falla en su funcionamiento, informa de manera inmediata al área de sistemas de

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIONES	Código	CP_01_CO
		Versión	03
		Fecha	Agosto 2022

	medios de comunicación interna.	información para su oportuna corrección.
	Posibilidad de sanción administrativa por incumplimiento a de la normatividad vigente en Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712/2014) Posibilidad de deterioro de la imagen institucional asociada a inadecuado manejo de medios e información institucional.	• Verificar la disponibilidad de información de acuerdo con el esquema de publicación institucional y la matriz de ITA, donde se verifica en forma semestral la información publicada en la página web con énfasis en lo relacionado a la información de Transparencia y Acceso a la información • Verificar la información publicada en la pagina web respecto a los requisitos normativos definidos en la Ley 1712 de 2014 • Actualizar la sección de transparencia y acceso a la información de acuerdo con la Resolución N° 1519 de 2021. • Solicitar de manera oportuna las actualizaciones de información en la página web según requerimientos de ITA • Actualizar el manual de identidad de la institución • Desarrollar el manual de publicaciones institucional • Socializar el procedimiento de riesgo reputacional con el personal involucrado en su ejecución • Antes de realizar una publicación, con el fin de verificar un lenguaje claro y estilo adecuado, realizan el aseguramiento revisión interna y control de calidad de la comunicación • Realizar cambios periódicos en el diseño y en la estructura del sitio web, actualizando imágenes, textos, banner, videos, entre otros.
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Líder de comunicaciones	Página Web – Redes sociales institucionales – Correo Electrónico.	N/A
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Cumplimiento plan de comunicaciones		

Elaboró/actualizó: Tatiana Layos del Rio Profesional de Planeación y Calidad. Jony Sneider Rojas Chavarria Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Revisó:  Juan Sebastián Carvajal Restrepo Líder de Comunicaciones. Luis Fernando Cadavid Tejada Jefe Oficina Asesora Jurídica	Aprobó: Lina Marcela Montoya Rodas Subgerente General
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: 2022-08-23	Fecha: 2022-08-24	Fecha: 2022-08-24