

	Caracterización del Proceso	<b>Código:</b> CMU-CP-001
	<b>CMU-CP-001 COMUNICACIONES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Vigencia:</b> 13/Nov/2018

<b>TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> 2 COMUNICACIONES	<b>RESPONSABLE:</b> Jessica M. Valencia Puerta-Asistente de comunicaciones
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Apoyar en la planeación, diseño y ejecución de las estrategias de comunicación interna, externa, de relaciones públicas y mercadeo, establecidas por la Gerencia para el cumplimiento de la misión y la construcción de reconocimiento e imagen corporativa.	
<b>ALCANCE:</b> El proceso de comunicaciones inicia con la recepción de las necesidades de los procesos de la institución en temas de comunicación eficiente, y finaliza con la entrega de las campañas elaboradas y difundidas; aplica para procesos de la institución cuyo requerimiento debe ser realizado por el Coordinador del proceso vía correo electrónico.	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Globo Publicidad S.A.S</li> <li>Ventas Crea Regalos S.A.S</li> <li>Gráficas Betancur</li> <li>Eros Publicidad</li> <li>Graffayudas Ltda</li> <li>DWG Producción Gráfica &amp; Publicitaria</li> <li>Pralín Caramelos y Chocolates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de los procesos estratégicos de la clínica.</li> <li>Insumos para la organización de Stand comercial y acciones de mercadeo.</li> <li>Solicitud de campañas y actividades internas.</li> <li>Solicitud de diseño de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir, evaluar y dar respuesta al requerimiento.</li> <li>Cotizar insumos para efectuar una compra eficiente.</li> <li>Diseñar y desarrollar las campañas o actividades institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad gestionada.</li> <li>Insumos adquiridos eficientemente.</li> <li>Campañas y eventos ejecutados satisfactoriamente.</li> <li>Campañas planeadas e implementadas.</li> <li>Publicidad implementada y socializada al personal interno y externo.</li> <li>Actividad o evento ejecutado.</li> </ul>	<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios</li> <li>Pacientes</li> <li>Empresas</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evok</li> <li>• Bombas y Globos Publicitarios</li> <li>• Color Cacao</li> <li>• Ludcreativo</li> <li>• AJ Eventos - Logística y Mercadeo</li> <li>• Rikarena Eventos</li> <li>• Bombatex</li> <li>• Editorial Clave</li> <li>• Movi Stands</li> </ul> <p><b>INTERNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Gestión Humana</li> <li>• Calidad</li> <li>• Ingenierías</li> <li>• Asistencial</li> <li>• Call Center</li> <li>• Líderes de procesos</li> </ul>	<p>piezas y publicidad general de la clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de coordinación de eventos al interior y exterior de la clínica.</li> <li>• Solicitud de cartas comerciales y comunicados externos.</li> <li>• Actualización de carteleras internas, externas, ascensores.</li> <li>• Solicitud de planes de mercadeo y RRPP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar, diseñar y desarrollar piezas gráficas.</li> <li>• Realizar cartas comerciales y comunicados externos.</li> <li>• Diseñar, promocionar, y difundir asuntos internos.</li> <li>• Diseñar y actualizar las carteleras.</li> <li>• Diseñar y desarrollar planes de mercadeo y Relaciones Públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas y/o comunicados enviados al destinatario.</li> <li>• Difusión de invitaciones a capacitaciones institucionales o específicas del proceso que lo solicita.</li> <li>• Carteleras actualizadas con la información requerida.</li> <li>• Acciones de mercadeo implementadas y evaluadas.</li> </ul>	
---	---	--	--	--

REQUISITOS	RECURSOS
<p><b>Legales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley estatutaria 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.</li> </ul> <p><b>Partes Interesadas:</b></p> <p>Todos los procesos estratégicos de la institución</p> <p><b>Norma:</b></p> <p>Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (ICONTEC)</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Asistente de comunicaciones</p> <p><b>Físicos:</b></p> <p>Oficina, Teléfono, Celular, Computador, Impresora, Sistema de altavoz, Carteleras, Sobres, Hojas institucionales, Resma de papel, Marcadores, Lapiceros, Cinta, Tijeras, Pegas-tic, Chinchas Plastificados, Publicidad de la clínica, Bombas institucionales, Suvenires, Pendones Y bases metálicas.</p> <p><b>Tecnológicos:</b></p> <p>Illustrator, Photoshop, Premier pro, Indesign, Internet, Intranet, Página web, Whatsapp, Redes sociales: Facebook - Twitter.</p>

	<b>Financieros:</b> Los asignados por Gerencia
--	---

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
Indicadores de gestión en la difusión de la información al interior de la clínica Otros por definir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una mala recepción de los requerimientos</li> <li>• No verificar la información a publicar</li> <li>• Realizar una mala cotización de un insumos</li> <li>• No aplicar las normas ICONTEC en las cartas comerciales y comunicados</li> <li>• Carencia de actualización en carteleras</li> <li>• No actualizar la base de datos de proveedores</li> <li>• Diseños inadecuados de campañas y piezas graficas</li> <li>• Carencia de recursos tecnológicos como programas de diseño</li> <li>• No realizar acciones de mercadeo y relaciones públicas al exterior de la clínica</li> <li>• No realizar planeación de actividad o evento</li> <li>• Daños en el portátil personal respecto a programas de diseño</li> <li>• No revisar el correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de seguimiento de proveedores</li> <li>• Formato de requerimientos de comunicación</li> <li>• Formato de seguimiento de cambio de carteleras</li> <li>• Formato de seguimiento de entrega de suvenires</li> <li>• Formato de seguimiento-inventario de bodega</li> <li>• Formato de propuestas comunicaciones</li> <li>• Formato de requerimiento de señalización</li> <li>• Guía digital</li> <li>• Guía de realización de eucaristías</li> <li>• Instructivo para la realización de Stands comerciales</li> <li>• Instructivo de realización de anticipos para comunicaciones</li> <li>• Instructivo de planeación estratégica</li> </ul>

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	13/Nov/2018	

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018