CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Establecer un medio de comunicación institucional (Boletín informativo) que recoja la información relevante del Hospital y que permita fortalecer la comunicación organizacional e informativa.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la Detección de necesidades de información a publicar de las unidades funcionales y finaliza con la divulgación de los boletines a los colaboradores del Hospital, usuarios, clientes corporativos y otros grupos de interés.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- Ver “Normograma Institucional”.

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Estratégico.

5. DEFINICIONES

- **EMITIR:** Dar conocer públicamente alguna opinión, juicio o señal.
- **BOLETIN:** Publicación periódica sobre determinado tema.
- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

COPIA CONTROLADA

- **COMUNICACIÓN:** Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupal.

- **MEDIOS DE COMUNICACIÒN**: Son todos aquellos instrumentos, canales o formas de transmisión de la información de que se valen los seres humanos, para realizar el proceso comunicativo. Su finalidad es transmitir información a las masas y/o para entablar comunicaciones interpersonales.

- **MEDIOS DE COMUNICACIÒN MASIVA:** Son los que tienen la capacidad de divulgar información de carácter público entre una gran cantidad de personas.

- **OMC:** Oficina de Mercadeo y Comunicaciones.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Necesidades de Comunicación	Unidades funcionales	La OMC debe solicitar las necesidades de información a publicar con la debida anticipación La información a publicar debe ser remitida a la OMC por medio del correo institucional, en formato editable El tamaño de la	**Solicitud y recepción de necesidades de información**	Consolidado de información a publicar	Grupo Editorial	Consolidado de información a publicar con los requisitos solicitados

COPIA CONTROLADA

		información a publicar no debe exceder de una cuartilla (una página), interlineado 1.5 y letra Arial 12. Preferiblemente los temas a publicar deben estar enfocados al cumplimiento de los estándares de acreditación. La información debe contar con apoyo visual institucional y con los respectivos consentimientos de derechos de imagen para su publicación.				
Consolidado de información a publicar	Mercadeo y Comunicaciones	El consolidado debe socializarse ante el Grupo Editorial. Consolidado de información a publicar con los requisitos solicitados.	**Revisión, selección y aprobación de la información**	Información revisada, seleccionada y aprobada según requisitos	Mercadeo y Comunicaciones	Información ortográfica y gramaticalmente ajustada, con contenidos coherentes y con el apoyo visual adecuado.
Información revisada, seleccionada y aprobada según requisitos	Grupo Editorial	La información a publicar debe contar con la aprobación del grupo editorial. El Boletín Institucional	**Elaboración y divulgación del boletín institucional**	Boletín institucional divulgado	Cliente Interno y Externo	Boletín institucional con diseños y contenidos aprobados. Boletín institucional entregado a los grupos de interés.

COPIA CONTROLADA

		debe cumplir con las condiciones establecidas por el Comité de comunicaciones: Número de páginas, calidad de papel, diseño, entre otros.				Utilizar todos los canales de comunicación institucional para su divulgación.

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Solicitar y Recepcionar las necesidades de información**	Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	Trimestralmente	De acuerdo al procedimiento **GMC-MC-P-004-001**	Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	Es importante detectar todas las necesidades de información que tienen las unidades funcionales del Hospital, con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus clientes internos y externos.
2.	**Revisar, seleccionar y aprobar la información**	Grupo Editorial	Una vez se soliciten y recepcionen las necesidades de información	De acuerdo al procedimiento **GMC-MC-P-004-002**	Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	Es importante que el contenido del boletín esté debidamente seleccionado y revisado para obtener un producto de calidad.

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
3.	**Elaborar y divulgar el Boletín institucional**	Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	Una vez se apruebe la información por el Grupo Editorial	De acuerdo al procedimiento **GMC-MC-P-004-003**	Oficina de Mercadeo y Comunicaciones Unidades Funcionales	Es importante fortalecer la comunicación organizacional e informativa del Hospital, a través de un órgano de difusión institucional.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde la importancia de involucrar un diseño novedoso en el Boletín Institucional.
- Tenga en cuenta que el Boletín Institucional debe ser distribuido a todos los grupos de interés.
- Recuerde que los temas a publicar preferiblemente deben estar enfocados al cumplimiento de los estándares de acreditación.
- No olvide que el Boletín Institucional deberá contar con la imagen corporativa del Hospital.
- Recuerde tener un diseño que incluya apoyo gráfico como fotos que en lo posible deben ser institucionales.
- Tenga en cuenta que se debe contar con un proveedor de servicios de diseño y elaboración de material impreso.
- Recuerde utilizar los canales con los que cuenta la Institución para su divulgación.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GMC-MC-P-004-001**
NOMBRE	**Solicitud y recepción de necesidades de información**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones
OBJETIVO	Detectar y recepcionar las necesidades de información de las unidades funcionales a fin de seleccionar las publicaciones a incluir en el boletín institucional del cliente interno y externo.

CONTROLADA

RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Tecnológicos:** Computador, internet, correo institucional, impresora, correo electrónico, teléfono, carpetas virtuales. **Recurso Humano:** Grupo humano oficina de mercadeo, líderes Unidades funcionales.
REGISTROS GENERADOS	Consolidado de información a publicar.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde solicitar las necesidades de información a publicar con un mes de anterioridad a la impresión del boletín. • No olvide que las necesidades de información se solicitan por medio del correo electrónico institucional. • Tenga en cuenta que debe enviar la solicitud a todos los usuarios del correo electrónico institucional. • Tenga en cuenta que el tamaño de la información a publicar en el Notihospital no debe exceder de una cuartilla (una página), interlineado 1.5 y letra Arial 12. • Tenga en cuenta que el tamaño de la información a publicar en el Boletín del cliente externo no debe exceder de un cuarto de página, interlineado 1.0 y letra Arial 10. • No olvide que los temas a publicar deben estar enfocados al cumplimiento de los estándares de acreditación. • Recuerde que la información debe contar con apoyo visual institucional. • Tenga en cuenta que la Editorial siempre estará a cargo del Gerente del Hospital. • No olvide que por cada emisión del boletín debe crear dos carpetas virtuales: Una con la información dirigida al cliente externo y otra con la información dirigida al cliente interno.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Solicitar información	**<u>Boletín institucional dirigido al cliente interno</u>** 1. Redacte y remita la solicitud de la información de interés a publicar en el Boletín institucional (Notihospital) de cliente interno, por medio del correo electrónico institucional a las unidades funcionales, indicando las especificaciones establecidas y la fecha límite de entrega, se debe aclarar que esta información solicitada estará orientada únicamente al cliente interno. 2. Utilice un lenguaje amable en la solicitud que se realice, motivando la participación de las unidades funcionales. 3. Si considera necesario reitere la solicitud de la información, a través del correo electrónico. **<u>Boletín institucional dirigido al cliente externo</u>** 4. Redacte y remita la solicitud de la información de interés a publicar en el Boletín institucional del cliente externo, por medio del correo electrónico institucional a las unidades funcionales, indicando las especificaciones establecidas y la fecha límite de entrega, se debe aclarar que esta información solicitada estará orientada

COPIA CONTROLADA

		únicamente al cliente externo. 5. Utilice un lenguaje amable en la solicitud que se realice, motivando a la participación de las unidades funcionales. 6. Si considera necesario reitere la solicitud de la información, a través del correo electrónico.
2.	Recepcionar la información	7. Revise diariamente el correo electrónico para verificar la recepción de la información a publicar. 8. Agradezca su aporte a cada uno de los que ha reportado información. 9. Cree una carpeta virtual por periodo de emisión para archivar información recepcionada del cliente interno y otra carpeta para el cliente externo.
3.	Consolidar la información	10. Consolide en la carpeta virtual correspondiente la información recibida a publicar incluyendo las imágenes que ilustrarán la misma. 11. En caso de requerirse, realice el registro fotográfico.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GMC-MC-P-004-002**
NOMBRE	**Revisión, selección y aprobación de la información**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Grupo Editorial (Gerencia, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Técnico-científica, Subgerencia Financiera, Oficina de Planeación y Oficina de Mercadeo)
OBJETIVO	Revisar, seleccionar y gestionar la aprobación de la información a publicar en el boletín institucional con el fin de emitir información de interés a los usuarios internos y externos del Hospital.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Acta de aprobación. **Recursos Tecnológicos:** Computador, impresora, correo electrónico, teléfono, carpeta virtual. **Recurso Humano:** Profesional Oficina de mercadeo, Grupo Editorial, Unidades funcionales.
REGISTROS GENERADOS	Acta de aprobación del Grupo Editorial.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Tenga en cuenta que debe seleccionar temas que preferiblemente estén enfocados al cumplimiento de los estándares de acreditación. • No olvide analizar y priorizar el grado de importancia que tiene la información a publicar según la población objeto. • Procure involucrar en la publicación al mayor número de unidades funcionales solicitantes. • Tenga presente que la información que seleccione debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso. • No olvide que toda la información a publicar debe contar con la aprobación del Grupo Editorial, lo cual deberá constar en acta.

COPIA CONTROLADA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Socializar consolidado de información	**Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones** 1. Convoque a reunión según periodo de emisión del boletín al Grupo Editorial mediante correo electrónico o telefónicamente. 2. Socialice el consolidado de información ante el Grupo Editorial.
2.	Revisar y seleccionar la información a publicar	**Grupo Editorial (**Gerencia, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Técnico-científica, Subgerencia Financiera, Oficina de Planeación y Oficina de Mercadeo) 3. Revise la pertinencia de la información a publicar en cada uno de los boletines (estándares de acreditación, oportunidad de la información a publicar, etc.). 4. Seleccione la información a publicar en cada uno de los boletines. **Secretaria del Grupo** 5. Guarde la información no seleccionada en una carpeta virtual y déjela pendiente para una próxima emisión.
3.	Aprobar información a publicar	**Secretaria del Grupo** 6. Incluya en el acta cada uno de los temas seleccionados y aprobados para su publicación en cada uno de los boletines. 7. Proceda a hacer firmar el acta a cada uno de los integrantes del grupo y anexe la muestra final del boletín.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GMC-MC-P-004-003**
NOMBRE	**Elaboración y divulgación del Boletín Institucional**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones
OBJETIVO	Fortalecer la comunicación organizacional e informativa, a través de la elaboración y divulgación de un órgano institucional con información de interés para todos los públicos del Hospital.

COPIA CONTROLADA

RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Borrador del boletín, boletín impreso institucional interno y externo. **Recursos Tecnológicos:** Computador, impresora, correo electrónico, teléfono, Página Web Institucional, celular con acceso a internet. **Recurso Humano:** Profesional Oficina de mercadeo, proveedor de elaboración de impresos.
REGISTROS GENERADOS	Boletín de comunicación institucional interno, Boletín de comunicación institucional externo, Oficios de remisión de boletín a cliente externo.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• No olvide realizar un boletín para el cliente interno y uno para el cliente externo, de acuerdo a lo aprobado por el Comité de Comunicación Institucional, con una periodicidad de tres meses. • Es importante involucrar un diseño novedoso y atractivo para cada uno de los boletines. • Tenga en cuenta que los boletines diseñados deberán contar con la imagen corporativa del Hospital. • No olvide incluir en el diseño apoyo gráfico como fotos que en lo posible deben ser institucionales. • Es importante contar con un proveedor de servicios de diseño y elaboración de material impreso. • Recuerde utilizar los canales con los que cuenta la Institución para su divulgación. • Recuerde que este procedimiento aplica para la elaboración tanto del Boletín Institucional dirigido al cliente interno, como para el boletín institucional dirigido al cliente externo.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Diseñar el boletín	1. Envíe por correo electrónico a la empresa proveedora de elaboración de impresos la información seleccionada y aprobada para la publicación. 2. Adjunte las fotos y demás imágenes de apoyo para incluir en el boletín. 3. Solicite una muestra virtual del diseño de los boletines a divulgar.
2.	Aprobar impresión del boletín.	4. Reciba la muestra virtual enviada por la empresa proveedora de impresos. 5. Haga una última revisión con el fin de aprobar el diseño. 6. Si se requiere, devuelva al proveedor para su ajuste. 7. Realice requerimiento junto con las especificaciones y remita a la Subgerencia Administrativa para su firma y posteriormente radicar en Almacén. 8. Verifique que la oficina de Suministros expida la orden de servicios. 9. Envíe correo electrónico de aprobación al proveedor para la impresión del boletín y coordine fecha de entrega.
3.	Divulgar el boletín.	10. Recepcione los boletines impresos y proceda a su divulgación de la siguiente manera: **Boletín institucional cliente interno:** 11. Diríjase con su equipo de trabajo a la entrada principal del Hospital por donde ingresan los colaboradores en el

COPIA CONTROLADA

		horario de entrada y salida de los mismos. 12. Salude, dé la bienvenida y entregue amablemente un ejemplar del boletín a cada colaborador del Hospital. 13. Al finalizar la hora de ingreso y salida de los colaboradores, diríjase a cada unidad funcional para hacer entrega del boletín a quien no lo haya recibido. 14. Envíe ticket con el boletín adjunto en formato PDF a la Oficina de Sistemas solicitando la publicación del mismo en la página web Institucional. 15. Una vez publicado el boletín en la página web institucional copie el enlace y compártalo en las redes sociales de la institución. 16. Envíe un boletín con oficio remisorio a las entidades y/o grupos de interés con la colaboración de Correspondencia y por correo electrónico. **Boletín institucional cliente externo:** 17. Apóyese en el personal de vigilancia y SIAU para hacer entrega del boletín aprovechando el horario de ingreso a las visitas y en salas de espera. 18. Entregue una buena cantidad de ejemplares a la oficina de SIAU para su distribución permanente. 19. Salude, dé la bienvenida y entregue amablemente un ejemplar del boletín a cada usuario del Hospital. 20. Envíe ticket con el boletín adjunto en formato PDF a la Oficina de Sistemas solicitado la publicación del mismo en la página web Institucional. 21. Una vez publicado el boletín en la página web institucional copie el enlace y compártalo en las redes sociales de la institución.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- **Proporción de clientes internos satisfechos con la comunicación organizacional.**
- **Proporción de clientes externos satisfechos con la comunicación informativa.**

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Todos los procesos de la E.S.E. Hospital Universitario H.M.P.

COPIA CONTROLADA

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

N/A.

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Carmen Elena Tafur Perdomo	**NOMBRE:** Marleny Quesada Losada María del Pilar Esquivel Sánchez	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Especializado Agremiado Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	**CARGO:** Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones	**CARGO:** Gerente E.S.E.
FECHA: Octubre 2021	**FECHA:** Octubre 2021	**FECHA:** Octubre 2021

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
06	Diciembre 2016	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación

COPIA CONTROLADA

		de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
07	Mayo 2019	Se elimina el riesgo debido a que se encuentra controlado.
08	Octubre 2021	Se especifican las unidades funcionales que hacen parte del grupo editorial responsable del procedimiento de revisión, selección y aprobación de la información.

COPIA CONTROLADA