

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES**

<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar y difundir información oportuna, veraz y eficiente sobre salud, servicios, actividades y proyectos que desarrolla la institución					
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la identificación de necesidades y solicitudes de comunicación y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las comunicaciones.					
<b>LIDER DE PROCESO:</b>	Profesional área de comunicación					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CICLO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
Todas las áreas	Necesidades de información y comunicación	Identificar las necesidades de información y comunicación	P	Diagnostico de necesidades de información y comunicación	Area de comunicaciones	
Area de comunicaciones	Diagnostico de necesidades de información y comunicación. Normatividad vigente	Definir las de políticas de comunicaciones	P	Políticas de comunicaciones. Procedimientos de comunicaciones	Todas las áreas	
Area de comunicaciones	Diagnostico de necesidades de información y comunicación. Políticas de comunicaciones. Procedimiento de comunicaciones.	Diseñar y elaborar el plan estratégico de comunicaciones	P	Plan estratégico de comunicaciones	Todas las áreas	
Gerencia	Lineamientos para realizar cambios de imagen institucional	Diseñar el manual de identidad corporativa	P	Manual de identidad corporativa	Todas las áreas	
Area de comunicaciones y/o comité de comunicaciones	Plan estratégico de comunicaciones	Implementar el plan estratégico de comunicaciones	H	Plan estratégico de comunicaciones implementado	Todas las áreas	
Todas las áreas	Solicitudes al área de comunicaciones	Gestionar, actualizar y publicar en medios institucionales y/o medios externos	H	Cobertura de solicitudes gestionada por el área de comunicaciones	Todas las áreas	Cumplimiento del plan de comunicaciones. Cronograma.
Area de comunicaciones	Implementación del plan estratégico de comunicaciones	Aplicar y analizar las encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones	V	Encuesta de evaluación tabulada	Gestión gerencial Comité de comunicaciones	Informe encuesta de canales de comunicación interna
Area de comunicaciones Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Area de comunicaciones Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Area de comunicaciones	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del proceso	V	Resultados de indicadores	Gerencia Comité de comunicaciones Gestión de Calidad	Ficha técnica de indicadores
Area de comunicaciones Control Interno	Resultados de auditorías Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Area de comunicaciones Control Interno Gestión de Calidad Áreas Interesadas	Planes de mejoramiento
Area de comunicaciones	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Area de comunicaciones Control Interno Áreas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos