	COMUNICACIÓN		Código	
			GC-DC-001	
	Fecha de Vigencia	05/01/2021	Versión 1	Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Garantizar que la comunicación interna y externa del centro médico AFICENTER se realice de manera asertiva y formal.

2. ALCANCE

Desde mantener la señalización dentro del Centro Médico AFICENTER, mantener las redes sociales actualizadas con fotos, videos, infografías e instructivos para que los usuarios se mantengan informados de nuestras novedades, comunicar las novedades de la organización, revisión de contratos de clientes anualmente, actualización del script de call center hasta la actualización constante del portafolio de servicios.

3. RESPONSABLE

Gestor de comunicación.

4. DEFINICIONES

¿Qué es comunicación?

La comunicación es el proceso de intercambio de información entre emisor y receptor o también se puede entender como el proceso de poner en común cierto tipo de información.

¿Qué es una infografía?


Una infografía es una colección de imágenes, gráficos y texto simple (minimalista) que resume un tema para que se pueda entender fácilmente.

¿Qué es call center?

En español traduce centro de llamadas telefónicas, el cual se puede definir como una oficina que se encarga de gestionar el contacto de una empresa con sus clientes o usuarios.

5. ACTIVIDADES

- Realizar una ruta semanalmente verificando la señalización dentro de toda la organización.
- La directora asistencial informa a la líder de comunicaciones sobre nuevos cambios en el servicio de salud
- El director asistencial informa a la líder de comunicaciones sobre actualizaciones y cambios en el portafolio de servicios mensualmente.
- La líder de comunicaciones le socializa a la directora asistencial las 2 o 3 publicaciones que se realizarán en redes sociales semanalmente.
- El líder de agendamiento o líder de admisión informan sobre nuevos requerimientos a líder de comunicaciones para realizar la elaboración del script de call center
- El director administrativo, la directora asistencial y la líder de comunicaciones se reúnen para realizar la revisión de contratos de clientes anualmente.

	COMUNICACIÓN		Código	
			GC-DC-001	
	Fecha de Vigencia	05/01/2021	Versión 1	Página 2 de 2

PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

Método de aprobación

Se socializa la publicación que se quiere exponer en las redes sociales a la directora asistencial de manera verbal para recibir su autorización.

Responsable

Gestor de comunicación y analista de sistemas de información.

Frecuencia

Se realizarán tres publicaciones semanales de diferentes temas de interés, ya sean novedades de la organización, nuevos servicios implementados o los servicios que se prestan actualmente.

PUBLICACIONES EN PÁGINA WEB

Método de aprobación

Se socializa la publicación o actualización que se quiere exponer en la página web a la directora asistencial o director administrativo, por medio de un correo electrónico, esperando el feedback (respuesta) para ejecutar la acción requerida.

Responsable y frecuencia

Gestor de comunicación y analista de sistemas de información.

Frecuencia

El día 15 de cada mes, se realizará un corte para publicaciones o actualizaciones de la página web.