

	COMUNICACIÓN		Código	
			GC-DC-002	
	Fecha de Vigencia	20/05/2021	Versión 2	Página 1 de 2

## OBJETIVO

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

## 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.

## RESPONSABLE

Gestor de comunicación.

## 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.

## ACTIVIDADES

- Realizar una ruta semanalmente verificando la señalización dentro de toda la organización.
- La directora asistencial informa al gestor de comunicaciones sobre nuevos cambios en el servicio de salud
- El director administrativo informa al gestor de comunicaciones sobre actualizaciones y cambios en el portafolio de servicios mensualmente.
- El gestor de comunicaciones realizará máximo 3 publicaciones en las redes sociales de manera semanal, las cuales se socializarán con la directora asistencial y en caso de no lograr una respuesta oportuna.
- El líder de agendamiento o líder de admisión informan sobre nuevos requerimientos a gestor de comunicaciones para realizar la elaboración del

	COMUNICACIÓN		Código	
			GC-DC-002	
	Fecha de Vigencia	20/05/2021	Versión 2	Página 2 de 2

script de call center

- El director administrativo, la directora asistencial y el gestor de comunicaciones se reúnen para realizar la revisión de contratos de clientes anualmente.

## **PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES**

### **Método de aprobación**

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

### **Responsable**

Gestor de comunicación y líder de sistemas de información.

### **Frecuencia**

Se realizarán máximo 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**

Se realizarán publicaciones en la página web sobre información relevante del Centro Médico Aficenter.

### **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 o de manera verbal, esperando el feedback (respuesta) para ejecutar la acción requerida.

### **Responsables**

Gestor de comunicación y líder tecnología