

# Canales de Comunicación

Colmena Seguros tiene establecido dentro de su matriz de comunicaciones, canales que aseguran la oportunidad, la veracidad y la constancia de la información de cara al cliente.

¿Quién Comunica?	¿Qué comunica?	¿A través de que canal?	¿Medio de comunicación?	¿Para qué?	¿A quién?	¿Cuándo?	Responsable	¿Cómo se controla?	Requisito
Presidencia	Cartas de relacionamiento	Físico	A través de cartas	* Agradecimiento visitas * Reconocimientos	A los integrantes de la reunión efectuada	A necesidad	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido previo a firma de presidencia.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Comunicados y notas con respecto a la marca	Medios masivos	A través de notas de prensa	Para generar opinión pública	Masivo ( lectores de los periódicos en el que se genere la noticia)	A necesidad	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido previo a firma de presidencia.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
Gerencia de Marca y Comunicaciones	Campañas corporativas	Virtual	Campaña de comunicación: E-mailing, Portal Web y Línea Efectiva.	Informar a los clientes afiliados los productos, servicios, legales y de interés de las audiencias.	Clientes afiliados (según el riesgo)	A necesidad	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Boletín lecciones aprendidas	Virtual	Boletín virtual vía E-mailing	Informar a los proveedores administrativos y de prevención temás de interés de la compañía.	Proveedores administrativos y de asistenciales	Trimestral	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Más cerca	Virtual	Boletín virtual vía E-mailing	Comunicar información de interés para los proveedores	Proveedores asistenciales, administrativos y logísticos	Trimestral	Gerencia de Marca y Comunicaciones y Gerencia de contratación	Revision del contenido por la Gerencia de contratación y la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Juntos	Virtual	Boletín virtual vía E-mailing	Informar a los intermediarios de seguros ( agencias y agentes) temás de interés de la compañía.	Todos los intermediarios de seguros	Tres veces al año	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Noti Colmena	Virtual	Boletín virtual vía E-mailing	Información general de la compañía: productos, servicios, eventos y legislación.	Clientes afiliados	Mensual	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revision del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identida Visual y el Manual de Comunicación Externa

¿Quién Comunica?	¿Qué comunica?	¿A través de que canal?	¿Medio de comunicación?	¿Para qué?	¿A quién?	¿Cuándo?	Responsable	¿Cómo se controla?	Requisito
Gerencia de Marca y Comunicaciones	Eventos	Presencial	De manera presencial	Para hacer presencia de marca y posicionamiento en los eventos de fidelización de demanda, impacto y categoría.	A los asistentes al evento	En línea con el plan de mercadeo (Parilla de eventos definidos).	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revisión del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identidad Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Prensa-Radio -Tv	Presencial/masivo	Ruedas de medios	Posicionamiento de marca	Masivo	A necesidad	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revisión del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identidad Visual y el Manual de Comunicación Externa
	Novedades de compañía	Virtual y/o impreso	Via E-mailing y/o medios impresos	Informar novedades de la compañía como por ejemplo: apertura o cierre de oficinas, horarios de atención, festividades, certificaciones entre otros.	Masivo.	A necesidad	Gerencia de Marca y Comunicaciones a través de su profesional de comunicaciones.	Revisión del contenido por la Gerencia de Marca y Comunicaciones.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identidad Visual y el Manual de Comunicación Externa
Secretaría General	Respuesta a requerimientos y solicitudes de los entes de control, clientes, proveedores, intermediarios y defensor del consumidor financiero.	Formal escrito	Cartas formales o derechos de petición	En legítima defensa o como recurso de respuesta.	Entidades o afiliados que lo soliciten: Ministerio de trabajo. Superintendencia financiera de Colombia. Afiliado a Colmena Seguros	A necesidad	Secretaría General a través de sus abogados asignados.	Revisión del contenido previo a firma de representante legal y/o secretaria general.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identidad Visual y el Manual de Comunicación Externa
Jefe canal de Atención al Cliente	Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos.	Formal escrito	Carta de respuesta	Dar respuesta a los PQR.	Todos los clientes.	A necesidad	Jefe canal de atención al cliente a través de sus profesionales asignados.	Revisión del contenido previo a firma de representante legal.	Cumplir con lo estipulado en el Manual de Identidad Visual y el Manual de Comunicación Externa