

	GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS	CODIGO: MV-CA-001
		VERSION: 1
	CARACTERIZACION DE GESTION DE MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS	FECHA: AGO 2019
		PAGINA 1 de 4

<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar estrategias para promover y comercializar el portafolio de servicios garantizando la respuesta y expectativas de la satisfacción de los usuarios, posicionándonos como la mejor IPS en el departamento logrando el equilibrio de oferta, demanda y sociedad, generando una percepción positiva por parte de todos aquellos que intervienen en el proceso.	<b>ALCANCE</b>	Inicia con el análisis para la elaboración del plan estratégico de mercadeo hasta la medición de satisfacción y evaluación del posicionamiento de la IPS	<b>CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Subgerente Administrativo (a)
-----------------	---	----------------	--	--------------------------------------	-------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Subgerente Administrativo Profesional de apoyo Profesional de Mercadeo de venta de Servicios Subgerente de salud Líderes y coordinadores Asesores Usuarios	Equipos informáticos Teléfono - Fax Intranet Internet Página web Equipos audiovisuales Canales de comunicación institucional Herramientas comunicativas y material de apoyo

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	Subgerente Administrativo (a)	Comité Coordinador del sistema de Control Interno de Gestión

PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia de Salud	Manual tarifario SOAT	Actualizado	Actualización del portafolio de servicios institucional	Portafolio de servicios institucional actualizado	Usuarios	Ajustado a la realidad institucional
Servicios asistenciales	Inventario de productos y/o servicios ofertados	Preciso Oportuno			EAPB Partes involucradas	Claro Completo
Subgerencia de Salud Servicios asistenciales Comunidad Ministerio de salud y protección social Instituto Departamental de salud	Identificación de necesidades  Demanda insatisfecha  Cambios normativos  Plan tarifario SOAT	Precisos Confiables Claros Oportunos Actualizado	Elaboración y/o actualización del plan estratégico de mercadeo	Plan estratégico de mercadeo	Usuarios Partes involucradas	Aplicar la normatividad vigente  Ajustado a la realidad institucional
HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia administrativa	Plan estratégico de mercadeo  Portafolio de servicios	Claro Completo	Implementar y ejecutar el plan estratégico de mercadeo	Contratos de venta de servicios de salud  Necesidades de comunicaciones y medios	Comunidad hospitalaria  EAPB Personas particulares  Medios de comunicación	Cumplimiento de normatividad vigente  Dinámico Claro Creativo
Elaboro:		Revisó:		Aprobó:		
Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios		Subgerente Administrativo (a)		Comité Coordinador del sistema de Control Interno de Gestión		

VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia administrativa	Plan estratégico de Mercadeo	Preciso Claro Veraz	Seguimiento y monitoreo a la ejecución del plan estratégico de mercadeo	Informe de avance del plan estratégico de mercadeo	Gerente Subgerente de salud Líderes y Coordinadores de servicios asistenciales	Precisión Claridad
ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia Administrativa	Informe de avance del plan estratégico de mercadeo	Precisión Claridad	Elaborar plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento actualizado	Comunidad Hospitalaria	Alcanzable Medible Realizable actualizado

INDICADORES	RIESGOS	NORMATIVIDAD
<a href="#">Ver ficha técnica de indicador</a>	<a href="#">Ver mapa de riesgos</a>	<a href="#">Ver Normograma</a>

<b>Elaboro:</b> Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	<b>Revisó:</b> Subgerente Administrativo (a)	<b>Aprobó:</b> Comité Coordinador del sistema de Control Interno de Gestión
--	---	--



GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

CODIGO: MV-CA-001

VERSION: 1

FECHA: AGO 2019

PAGINA 4 de 4

CARACTERIZACION DE GESTION DE MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

### INFORMACION DEL PROCESO

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Plan estratégico de mercadeo	Todos los procesos	Correo institucional, intranet	Subgerente Administrativo
Acciones de mejoramiento	Todos los procesos	Plataforma institucional de planes de mejoramiento	Subgerente Administrativo
Portafolio de Servicios	Todos los procesos	Correo institucional, pagina web, medios de comunicación	Oficina de prensa y comunicaciones
Herramientas publicitarias	Gestión de información y comunicaciones	Página web, medios de comunicación	Oficina de prensa y comunicaciones
Resultados de indicadores	Gestión de información y comunicaciones	Reunión de comité	Subgerente administrativo

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	29 de Agosto del 2019	1-4	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG	Versión Original

<b>Elaboro:</b> Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	<b>Revisó:</b> Subgerente Administrativo (a)	<b>Aprobó:</b> Comité Coordinador del sistema de Control Interno de Gestión
--	---	--