



GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

CODIGO: MV-CA-001

VERSION: 2

FECHA: JUN 2022

PAGINA 1 de 5

CARACTERIZACION DE GESTION DE MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

OBJETIVO	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.	ALCANCE	Inicia con el análisis para la elaboración del plan estratégico de mercadeo hasta la medición de satisfacción con las Entidades Responsables de Pago	CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO	Asesor de Planeación y calidad
-----------------	---	----------------	--	--------------------------------------	--------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Asesor de Planeación y calidad Subgerente de salud Subgerente Administrativo Profesional Especializado de Mercadeo de venta de Servicios Profesional de apoyo Jurídico Profesional Universitario de apoyo Mercadeo y ventas de servicios Auxiliar administrativo Líderes y coordinadores	Equipos informáticos Teléfono Intranet Internet Página web Canales de comunicación institucional

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño

PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Gerente Subgerencia de Salud Subgerencia Administrativa y financiera Asesor de Planeación y calidad	Caracterización de la población por la ERP Identificación de necesidades Demanda insatisfecha de los servicios Cambios normativos Plan tarifario SOAT	Lineamientos del área de mercadeo y contratación acorde con las políticas de los servicios ofertados	Elaboración y/o actualización del plan estratégico de mercadeo	Plan estratégico de mercadeo	Usuarios Particulares Entidades Responsables de Pago	Metodología DOFA
Gerente Subgerencia de Salud Asesor de Planeación y calidad Líderes de procesos misionales	Manual tarifario SOAT Inventario de productos y/o servicios ofertados Paquetes de servicios propios Suficiencia del talento humano, equipos, dispositivos e infraestructura	Servicios descritos en el Documento de Red del departamento.	Actualización del portafolio de servicios institucional	Portafolio de servicios institucional actualizado	Usuarios ERP	Servicios Habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño



GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

CODIGO: MV-CA-001

VERSION: 2

FECHA: JUN 2022

PAGINA 3 de 5

CARACTERIZACION DE GESTION DE MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Entidades Responsables de Pago	Carta de Intención RUT Cámara de Comercio Documentos descritos en el Decreto 441 de 2022	Acuerdos de voluntades que determinen los mecanismos para la prestación de servicios de salud	Contratación de ventas de servicios de salud	Contratos de venta de servicios de salud Aceptación de la carta de intención Relación de Contratos vigentes de prestación de servicios asistenciales	Comunidad hospitalaria Entidades Responsables de Pago Personas particulares	Decreto 441 de 2022
VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia administrativa Subgerencia de Salud Asesor de Planeación y calidad Líderes de procesos misionales	Plan estratégico de Mercadeo	Prestación de servicios de salud ofertados por la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	Seguimiento y monitoreo de acuerdos de voluntades	Informe Semestral de avance del plan estratégico de mercadeo	Gerente Subgerente de salud Líderes y Coordinadores de servicios asistenciales Comunidad hospitalaria Entidades Responsables de Pago Personas particulares	Portafolio de servicios REPS Decreto 441 de 2022
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		
Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios		Asesor de Planeación y calidad		Comité de Gestión y desempeño		



GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

CODIGO: MV-CA-001

VERSION: 2

FECHA: JUN 2022

PAGINA 4 de 5

CARACTERIZACION DE GESTION DE MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Subgerencia administrativa Subgerencia de Salud Asesor de Planeación y calidad Líderes de procesos misionales	Plan de mejoramiento producto del seguimiento de los acuerdos de voluntades	Precisión Claridad	Inspección de plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento actualizado Informe de avance del plan estratégico de mercadeo	Líderes y Coordinadores de servicios asistenciales Comunidad hospitalaria Entidades Responsables de Pago	Guía de planes de mejoramiento

INDICADORES	RIESGOS	NORMATIVIDAD
Ver ficha técnica de indicador	Ver mapa de riesgos	Ver Normograma

Elaboró: Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios	Revisó: Asesor de Planeación y calidad	Aprobó: Comité de Gestión y desempeño
--	--	---



GESTION DEL MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS

CODIGO: MV-CA-001

VERSION: 2

FECHA: JUN 2022

PAGINA 5 de 5

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	Oficina de Mercadeo y ventas
Acciones de mejoramiento	Todos los procesos	Plataforma institucional de planes de mejoramiento	Asesor de planeación y calidad
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/ Oficina de Mercadeo y ventas
Resultados de indicadores	Gestión de información y comunicaciones	Reunión de comité	Subgerente administrativo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	29 de Agosto del 2019	1-4	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG	Versión Original
2	30 de Junio de 2022	1-5	Comité de Gestión y desempeño	Se actualiza por mejoramiento continuo. Se ajustan procesos del Hacer y el verificar

Elaboro:

Equipo Interdisciplinario Apoyo Mercadeo y Venta de Servicios

Revisó:

Asesor de Planeación y calidad

Aprobó:

Comité de Gestión y desempeño