



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO:	Mercadeo					
OBJETIVO:	Ofrecer a la comunidad, Entidades Administradoras de Planes de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes a tarifas competitivas en el mercado y asegurar el cumplimiento de los requisitos clínicos, administrativos en la admisión de cada paciente y su familia, garantizando el mejor y más apropiado nivel médico para el paciente, de acuerdo a los requisitos establecidos en los convenios vigentes, normatividad legal, suministrando la información necesaria para agilizar el proceso de facturación.					
ALCANCE:	Inicia desde la identificación de las necesidades, promoción de los servicios hasta la prestación de un servicio de calidad al cliente.					
FECHA DE MODIFICACIÓN:	13	8	2021	VERSIÓN:		3
TIPO:	Direccionamiento		Misional	Apoyo	x	Evaluación
RESPONSABLE:	Jefe de mercadeo					

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
Contratación y mercadeo						
I	Direccionamiento estratégico, Planeación, Servicios asistenciales, Gestión administrativa y Financiera	Plataforma estratégica, capacidad instalada y normatividad	Gestión de Mercadeo	Plan de mercadeo	I	Comunidad en general y Los EAPB
E	Los EAPB y El estado					
I	Todos los procesos	Capacidad instalada, oferta servicios y normatividad	Gestión de Contratación	Contrato	I	Todos los procesos
E	Los EAPB y El estado					Los EAPB y El estado
I	Todos los procesos	Indicadores de producción y financieros, Necesidades de los procesos asistenciales y Necesidades de la EAPB contratada	Seguimiento a la ejecución del contrato	Demanda y oferta de servicios, satisfacción del cliente externo y Cumplimiento de indicadores de producción y financieros	I	Todos los procesos
E	Los EAPB y El estado					Los EAPB y El estado
Gestión de Autorización						
I	Ambulatorios, Hospitalización, Urgencias y Cirugía	Ordenes medicas	Gestión de Autorización	Autorización y nueva prestación de servicios	I	Ambulatorios, Facturación, Hospitalización, Urgencias y Cirugía
						E
Gestión de Admisión						
E	Usuario, Asegurador y El Estado	Necesidades del usuario o autorizaciones	Gestión de Admisión	Paciente admisionado	I	Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Ambulatorios
E	Estado y Usuario	Ministerio de salud, plataforma SAT y usuario sin asegurador	Afiliación transaccional	Usuario asegurado y el Hospital asegura el pagador de este usuario	I	Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Ambulatorios
						E



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Todo el proceso									
I	Mercadeo	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, información documentada, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Notificación de no conformes	I	Mercadeo, Gestión de calidad y Dirección estratégico			
I	Mercadeo	Documentos, Normatividad, Auditorias, Indicadores, No conformes del proceso y PQRS	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción Internos y Externos	I	Mercadeo, Gestión de Calidad y Atención al Usuario			
DOCUMENTOS		INDICADORES		RIESGOS ASOCIADOS		REQUISITOS LEGALES		RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos		Ver Matriz de indicadores		Ver Matriz de Riesgos		Ver Normograma		Humanos:	Asesores y funcionarios
								Físicos:	Planta física
								Tecnológicos:	Hardware y Software
								Información:	Bases de datos
								Financieros:	Recursos financieros
ADJUNTOS:			Ver Organigrama del Proceso						
ELABORADO POR:			REVISADO POR:			APROBADO POR:			
JUAN SEBASTIAN BANGUERO Jefe de Mercadeo			GILBERTO IZQUIERDO RUIZ Subdirector Administrativo			JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente			

COPIA NO CONTROLADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Todo el proceso

I	Mercadeo	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, información documentada, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Notificación de no conformes	I	Mercadeo, Gestión de calidad y Direccionamiento estratégico
;	Mercadeo	Documentos, Normatividad, Auditorías, Indicadores, No conformes del proceso y PQRS	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción Internos y Externos	;	Mercadeo, Gestión de Calidad y Atención al Usuario

DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos	Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	Humanos:	Asesores y funcionarios
				Físicos:	Planta física
				Tecnológicos:	Hardware y Software
				Información:	Bases de datos
				Financieros:	Recursos financieros

ADJUNTOS: Ver Organigrama del Proceso

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 V.A. JUAN SEBASTIÁN BANGUERO Jefe de Mercadeo	 GILBERTO IZQUIERDO RUIZ Subdirector Administrativo	 JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente

COPIA NO CONTROLADA