



DESCRIPCIÓN DE PROCESO GESTIÓN MERCADEO

MACRO PROCESO:	GERE	
PROCESO:	GESTIÓN DE MERCADEO	
LÍDER	GERENTE GENERAL (MERCADERO) / DIRECTOR CUE	
OBJETIVO	Promoción los servicios de la institución para el logro de	
ALCANCE	Abarca desde el establecimiento del Modelo de Atención hasta la entrega	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES
Gerencia General	Directrices Políticas Objetivos	Diseño del Modelo de atención acorde a Plataforma Estratégica y Mapa de procesos
Aseguradoras e IPS	Solicitud de servicios Licitaciones	Preparación de oferta de servicios
	Aceptación de oferta	Formalización de contrato Planificar la logística de prestación del servicio Generación de acuerdos de servicios Seguimiento a contratos
	Retroalimentación desempeño del servicio	Análisis de información Establecimiento de planes de mejora
Proceso Financiero	Estado de cartera	Análisis para efecto de definición de glosas y devoluciones Conciliaciones con entidades Respuesta a glosas y devoluciones

Procesos Asistenciales	Información de rotación de medicamentos	Planear con entidades activación de la demanda
Entes de Control	Normatividad, Información a diligenciar, Auditorías	Elaboración, Análisis y Envío información.

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Normatividad vigente en salud	Reglamento Interno del trabajo	Registro Especial de Prestadores
Ley 80 de 1993	Contratos de trabajo	
	Reglamento de higiene y Seguridad Industrial	
	Inventario normativo	
	SG-SST	

NOMBRE DEL INDICADOR
Efectividad de Ofertas
Satisfacción del cliente (asegurado, IPS)

HUMANOS
Profesional
Auxiliares

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	
4.	Contexto de la Organización

4.1	Comprensión de la organización y su contexto	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
6	Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	X
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X
8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X

8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X
8.5.6	Control de los cambios	X
8.6	Liberación de los productos y servicios	X
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	X
9.1.2	Satisfacción del cliente	
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

PROCESO Y CONTRATACIÓN	Código: MER-DR-001
	Versión: 3
	Última actualización: 11/08/2017
	Elabora: Directora Calidad

PROCESO GENERAL

PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN (CONTRATACIÓN)

Se negocian acuerdos comerciales con clientes aseguradores e IPSs.

Se realiza la elaboración y seguimiento a contratos con sus respectivas modificaciones.

SALIDAS	CLIENTES
Modelo de Atención	Aseguradores Todos los procesos IPS
Propuesta de Oferta Licitación acorde a términos de referencia	Aseguradores IPSs Gerencia
Contrato perfeccionado y Anexos Técnicos	
Solicitudes de mejora Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Aseguradores IPSs Líderes de proceso
Acta de conciliación Recaudo y Descuentos	Gerencia Aseguradoras IPSs

Aumento del direccionamiento	Usuario final
Informes - Indicadores y datos procesados y analizados. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Entes Municipales, Departamentales y Nacionales Terceros pagadores

INDICADORES

META	FÓRMULA	CONTROL	FRECUENCIA
70%	Total de Ofertas adjudicadas período / Total de solicitudes período * 100	Seguimiento a ofertas presentadas y Licitaciones	Anual
> o = 90%	Total aseguradores o IPSs satisfechos / Total encuestados * 100	Muestreo por encuesta	Anual

RECURSOS

TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Equipos	Muebles y enseres	Dinero
Software administrativo, asistencial y otros que	Infraestructura física	Créditos

