



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.

CARACTERIZACIÓN MERCADEO Y COMUNICACIONES

CÓDIGO	CAR-MYC-01
VERSIÓN	2
VIGENCIA	JUNIO 2020

PROCESO:		MERCADEO Y COMUNICACIONES						TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	
OBJETIVO:		Diseñar e implementar planes, lineamientos y estrategias de comunicación y mercadeo orientados a fortalecer la difusión veraz y oportuna de la gestión institucional, contribuyendo al posicionamiento de la entidad ante la ciudadanía y su permanente interacción con los grupos de interés.						PARTICIPANTES	Todos los procesos	
RESPONSABLE:		Profesional Universitario en Comunicaciones								
PROVEEDORES		ENTRADA	PHVA			RESULTADOS	CLIENTES			
INTERNOS	EXTERNOS		PLANEAR	HACER			INTERNOS	EXTERNOS		
Todos los procesos	Entes de Control Dirección de Comunicaciones de la Gobernación del Valle DAGMA CVC ARL	Plan de Desarrollo Institucional.	Identificar necesidades del entorno por procesos y ejes de acreditación	Construir el Plan Estratégico de Mercadeo y Comunicaciones	Aplicar instrumentos de investigación del entorno	Ejecutar el Plan de Mercadeo y Comunicaciones	Sistema integrado de gestión eficaz, que responde a los objetivos estratégicos. Sistema de garantía de la calidad cumpliendo requisitos.	Todos los procesos	Usuarios Entes de Control	
		Analisis del Contexto Institucional	Elaborar el presupuesto de mercadeo institucional	Programar los eventos institucionales	Administrar y actualizar la información de los medios de comunicación	Realización y acompañamiento en eventos institucionales				
		Necesidades de comunicación internas y externas.	Hacer cronograma para publicaciones en medios internos y externos	Planear realización de alianzas estratégicas interinstitucionales	Realizar publicaciones en medios internos y externos	Establecer alianzas estratégicas interinstitucionales				
		Lineamientos metodológicos y técnicos para la formulación, seguimiento y divulgación de los planes institucionales.	Documentar y estandarizar el proceso							
		ACTUAR			VERIFICAR					
		Proyectos de inversión formulados y/o actualizados	Identificar oportunidades y acciones de mejora		Identificar y actualizar cambios en el entorno	Evaluar cumplimiento de la implementación del Plan de Mercadeo y Comunicaciones				
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar acciones pertinentes frente a las desviaciones identificadas en el proceso	Reportar y gestionar los requisitos ambientales y de la SST de su actividad	Asegurar la actualización constante de la información en los medios de comunicación	Evaluar cumplimiento de la programación de eventos institucionales				
Mapa de riesgos de gestión y corrupción.			Evaluar cumplimiento del cronograma de publicaciones internas y externas	Mantener las alianzas estratégicas interinstitucionales						
Diagnóstico de necesidades. Plan Estratégico del										
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS SIG	RECURSOS		INDICADORES				
- FOR-DES-14 Matriz de Riesgos. - FOR-GTH-12 Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo. - FOR-GAF-03 Matriz de aspectos e impactos ambientales.		Ver Normograma	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Recurso Humano: Dirección: Gerencia Coordinación: Jefe de Oficina Asesora de Planeación Ejecución: Profesional Universitario Comunicaciones	Ver: - FOR-SIG-22 Tablero de Indicadores Institucionales					
		DOCUMENTOS ASOCIADOS		Recurso Tecnológico: Tecnologías de la información y de la comunicación disponibles.						
		FOR-SIG-01 Listado Maestro de Documentos Consultar en Plataforma Documental		Ambiente de Trabajo: Infraestructura disponible.						
				Económicos: Recursos alineados al PDI y aprobados en el plan anual de adquisiciones						
VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO						FECHA VIGENCIA			
1	Creación del documento						Febrero 2017			
2	Se da alcance a la caracterización a todo el sistema integrado de gestión. Adicionan proveedores externos, entradas y actividades al PHVA. Se ajusta la reacción del resultado y se incluyen indicadores para los tres sistemas.						Junio 2020			