

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Director Mercadeo y Relaciones
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Mercadeo, comunicaciones y SIAU
- **Personal a Cargo:** Profesional comunicaciones, auxiliar SIAU, gestor SIAU
- **Cargo superior inmediato:** Gerente

II. DESCRIPCION DEL CARGO

Planificar, organizar, supervisar, coordinar y controlar los procesos de mercadeo y comunicaciones fortaleciendo la presencia y participación de la institución mediante una gestión efectiva de estudio de mercados y posicionamiento de la marca a nivel local, regional y nacional apoyo a través del direccionamiento de los líderes de cada proceso a su cargo, garantizando el cumplimiento de sus metas y mejoramiento continuo.

III. OBJETIVO

Garantizar que las actividades desarrolladas al interior de los procesos de mercadeo, comunicaciones y atención al usuario sean efectivas, hagan un uso eficiente de los recursos y cumplan con los indicadores de seguimiento a la gestión y presupuesto.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Formular estrategias de mercadeo, comunicaciones y de atención al usuario donde se garantice que todas sus actividades se desarrollen con eficacia y eficiencia cumpliendo sus funciones y alcanzando las metas asignadas en los indicadores de gestión y presupuesto.
- Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de metas de los indicadores de gestión y presupuesto y planes de acción de mercadeo, comunicaciones y SIAU (sistema de información y atención al usuario)
- Coordinar, gestionar y promover los procedimientos de satisfacción del usuario.
- Ejecutar actividades de relacionamiento, publicaciones y representaciones de la IPS ante medios de comunicaciones, clientes corporativas, asociaciones de usuarios y demás partes interesadas.
- Generar estrategias que permitan el efectivo funcionamiento y mejoramiento del proceso.
- Definir el Plan de Mercadeo, acorde con los objetivos del Plan de direccionamiento estratégico de la institución.
- Gestionar las actividades que aseguren el efectivo funcionamiento del proceso y la prestación del servicio.
- Gestionar las PQRS interpuestas por los clientes o usuarios.
- Gestionar y garantizar el adecuado funcionamiento de los procedimientos de satisfacción del usuario.
- Coordinar, dirigir, apoyar y hacer seguimiento a las actividades que desarrolla el equipo de trabajo, generando retroalimentación.


	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	05

- Realizar actividades que busquen y garanticen la buena imagen corporativa.
- Administrar el personal a cargo, en relación con permisos de salida, reporte de novedades y situaciones individuales.
- Liderar la planeación y coordinación en cuanto a la participación de la empresa en ferias, eventos y convenciones.
- Analizar en conjunto con la Gerencia y las áreas asistenciales, el comportamiento en términos de demanda de los diferentes servicios que presta SOCIMEDICOS S.A.S.
- Establecer procedimientos y estrategias aprobadas por la Gerencia, para mantener relaciones permanentes con los medios de comunicación.
- Formular e implementar políticas, que orienten los estudios de mercado, promoción y labor Publicitaria de los servicios que brinda y que potencialmente se puedan ofertar en la empresa.
- Presentar con periodicidad todos los informes de ejecución de mercadeo y comunicaciones que solicite la Gerencia y los diferentes entes de control.
- Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.
- Actualizar contenidos en la página web institucional, redes sociales y tableros informativos de la Clínica.
- Garantizar bajo los óptimos niveles de comunicación la imagen institucional que le permita a la clínica participar en eventos especiales en los cuales se pueda ofertar el portafolio de servicios de la clínica, buscando posicionamiento.
- Coordinar, ejecutar y controlar el protocolo de comunicaciones, gestionando eficazmente la comunicación e imagen de la institución a nivel interno y apoyando el reconocimiento de la imagen a nivel externo.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades contratadas con el personal y contratistas a cargo.
- Participar en todos los comités de seguimiento e implementación de estrategias para mejoramiento de la prestación de servicios con las EAPB, entes de control y demás partes interesadas que asigne la gerencia.
- Controlar y garantizar que se ejecuta el presupuesto aprobado para los procesos de apoyo. Implementar planes de mejora que generen eficiencias al interior de cada proceso a cargo.

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

- Responder por el cumplimiento de metas de los indicadores de gestión y presupuesto del proceso de Mercadeo.
- Responder por actividades, indicadores e informes generados en el Sistema de información y atención al usuario (SIAU), comunicaciones y mercadeo.
- Identificar los peligros y riesgos a los que está expuesto y participar de su evaluación y valoración.
- Promover en el personal a su cargo la comprensión y aplicación de la Política integrada (Gestión de calidad, Gestión ambiental y Gestión de seguridad y salud en el trabajo).

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO		VERSIÓN 05
MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO		

- Gestionar las necesidades de capacitación y entrenamiento requeridas para todo el personal de la institución, incluyendo las de Gestión de calidad, Gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo para su personal a cargo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Facilitar la asistencia de los colaboradores a su cargo a capacitaciones pertinentes programadas por la institución.
- Promover hábitos de vida y de trabajo saludables
- Evidenciar un comportamiento acorde al código de ética, reglamento interno de trabajo, código de vestir y demás manuales internos, tanto con los usuarios internos, como con los usuarios externos.
- Reservar la confidencialidad de la información que se le entrega como directivo y hacer el uso estrictamente necesario de la misma para los fines que designe la gerencia de la organización.
- Responsable en la supervisión del desarrollo de los programas de gestión de riesgo y vigilar que el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo-COPASST se encuentre operativo.

AUTORIDAD

- Garantizar el cumplimiento de metas de indicadores de gestión y presupuesto en los procesos a su cargo.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema de gestión integral del proceso de Mercadeo (incluye comunicaciones y el SIAU).
- Autoridad para generar comunicaciones internas y externas para usuarios, proveedores y clientes.
- Autoridad para emitir directrices directas asociadas al Sistema de información de atención al usuario (SIAU).
- Autoridad para autorizar o denegar el uso de logos e imagen corporativa en diferentes medios y piezas publicitarias.
- Autoridad para delegar entre colaboradores a cargo, responsabilidades y funciones relacionadas con el componente de seguridad y salud en el trabajo, calidad y medio ambiente, a fin de contribuir dentro del mejoramiento continuo del sistema.
- Concertar con las partes interesadas los cambios que puedan llegar a afectar el componente de gestión de seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental o gestión de calidad
- Autorizar o denegar permisos de personal a su cargo acorde con directrices institucionales.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Información confidencial sobre el direccionamiento estratégico, know how de la organización, contratación, la relacionada con el SIG y del proceso como tal.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Historias clínicas y formatos del proceso.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina y todos los bienes que se encuentran en los procesos a su cargo para el desarrollo de sus actividades.
- **POR DINERO:** No Aplica.

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver Manual de Perfil de Competencias

DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO FORMATO **13-FT-011**

REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Profesional en mercadeo con postgrado en comunicaciones o áreas afines.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 5 años de experiencia profesional en mercadeo y comunicaciones.

VIII. CONDICIÓN DE RIESGO

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores de la Clínica San Rafael.

Ver MATRIZ DE RIESGO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO