

Contenido

OBJETIVO	Realizar la divulgación de los productos y servicios de la entidad, fortaleciendo la presencia en región y mejorando la relación con las Instituciones de Educación Superior (IES), así como el seguimiento a la gestión comercial a través de herramientas tecnológicas definidas para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Alineado con los objetivos estratégicos corporativos: "Contribuir a cobertura en la Oferta y Demanda y en la calidad de la educación del país", "Captar, fidelizar, crecer y retener los Clientes mediante Segmentación adecuada", y de desdoblamiento "Crear una Experiencia de Servicio centrada en el cliente".
ALCANCE	Inicia con la planeación comercial y de mercadeo anual y finaliza con la evaluación y cierre del ejercicio comercial.
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Atención al Cliente Proceso Gestión Contractual Gobierno Nacional Planeación Estratégica Proceso Gestión presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSD de grupos de interés Contrato Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico y metas institucionales Acuerdo de aprobación del presupuesto Resolución de desagregación del presupuesto aprobado Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Elabora el plan estratégico comercial y de mercadeo de la entidad. Define la investigación de mercados o medición de satisfacción a realizar. Define medios de divulgación masivos de productos y servicios de la entidad Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación plan estratégico comercial y de mercadeo. Necesidades de contratación Gestión de los requerimientos presentados en el marco de la gestión comercial por los grupos de interés. Mensajes informativos de productos o servicios Resultados de la investigación o encuesta de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión de comunicación externa. Proceso Gestión contractual. I.E.S, beneficiarios, ciudadanos, Constituyentes y Entidades gubernamentales. Procesos ICETEX que lo requieran. Procesos ICETEX que lo requieran.
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Traslada las PQRSD al canal de atención competente. Ejecuta estrategias comerciales y de mercadeo para las distintas fases de interacción con los grupos de interés. Realiza eventos, de conformidad con el Plan estratégico de comercial y de mercadeo. Realiza actualización y divulgación de información de productos y servicios a través de los medios o canales dispuestos para estos fines. Realiza la investigación de mercado o encuestas de satisfacción. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Realiza seguimiento a la relación con las Instituciones de Educación Superior. Realiza seguimiento a las metas de legalización de créditos. Realiza el seguimiento de las acciones de mejora establecidas para los resultados de la investigación de mercados o estudios de satisfacción. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Genera acciones correctivas y de mejora teniendo en cuenta los resultados de las gestiones comerciales. Desarrolla acciones correctivas y de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de satisfacción o investigación de mercados. 		
<ul style="list-style-type: none"> Procesos ICETEX 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de investigación de mercado o encuestas de satisfacción Información para publicar en página web y/o infoserivicio y/o SMS y/o e-mail Marketing y demás canales definidos para la divulgación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora. Avance Planes de acción e indicadores. Documentos que requieren ser archivados. Requerimientos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso evaluación independiente. Proceso Planeación Estratégica. Proceso gestión de archivo. Proceso Gestión de servicios tecnológicos. 	

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
-----------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo Profesionales y Técnicos Grupo Comercial y de Mercadeo Profesionales Oficina de Relaciones Internacionales Profesionales Vicepresidencia de Fondos en Administración. Profesionales Vicepresidencia de Crédito y Cobranza Profesionales de las Áreas Misionales. Profesionales Oficina Asesora de Planeación Líderes de Proceso Asesores de Presidencia Coordinador Grupo de Contratación. Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de gestión comercial. Procedimiento para estudio de mercado y medición de satisfacción para clientes actuales y potenciales. Procedimiento indicadores IES. Procedimiento Actualización y divulgación de información de productos y servicios. Autoevaluación del control. Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Tratamiento del producto o servicio no conforme Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos. Diseño y desarrollo de productos Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> Número de Beneficiarios Inscritos en la Comunidad ICETEX. Optimización del Proceso de Solicitud. Departamentos Atendidos por la Estrategia Comercial.
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Internet. Pbx Página web de la entidad. 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados. (Archivo móvil, muebles estantería, archivadores, sillas, mesas de reunión). Equipos de cómputo e impresión. Servicios de Apoyo (Fax, teléfonos, insumos, papelería, video beam). Cubículos de Trabajo Sala de Juntas 			

RIESGOS ASOCIADOS <ul style="list-style-type: none"> Mapa integral de Riesgos del Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	REQUISITOS APLICABLES LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> Normograma
MAPAS ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Corporativo Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y Mercadeo 	NORMA ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.1 Generalidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora continua

Modificaciones

Descripción de cambios

Se modifica el objetivo del proceso

Se modifica la entrada PQRSD usuarios por grupos de interés

En las actividades del hacer se incluyen actividades relacionadas con el traslado de PQRSD,

Se modifica la redacción de las actividades del hacer relacionadas con ejecución de estrategia comerciales, realización de eventos y divulgación de información.

Se incluye salida "Gestión de los requerimientos presentados en el marco de la gestión comercial por los grupos de interés" dirigida a beneficiarios/ciudadanos.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtivo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-5	6	<p>Se modifica el objetivo del proceso</p> <p>Se modifica la entrada PQRSD usuarios por grupos de interés</p> <p>En las actividades del hacer se incluyen actividades relacionadas con el traslado de PQRSD,</p> <p>Se modifica la redacción de las actividades del hacer relacionadas con ejecución de estrategia comerciales, realización de eventos y divulgación de información.</p> <p>Se incluye salida "Gestión de los requerimientos presentados en el marco de la gestión comercial por los grupos de interés" dirigida a beneficiarios/ciudadanos.</p>
2018-05-04	5	<p>Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015</p>
2018-4-23	4	<p>- Se agregan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios.</p> <p>- Se agregó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo.</p> <p>- Se ingresan actividades al hacer relacionadas con el procedimiento migrado del proceso de atención al cliente.</p> <p>Todo lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios fue migrado del proceso Atención al Cliente.</p>
2017-6-23	3	<p>Se modifican las actividades del PHVA, así como etradas, proveedores, salidas y clientes.</p> <p>Se elimina el procedimiento de Diseño y desarrollo de las actividades del proceso, y se deja la actividad que realiza la el proceso en cuanto a estudios e investigación de mercado.</p>
2017-5-15	2	<p>Se revisa la caracterización con el área y se hacen algunos ajsutes sugeridos por la coordinadora del Grupo de analisis y desarrollo estrategico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se alinean los objetivos estrategicos y de desdoblamiento • Se incorpora la consulta del mapa de riesgos a través de vigia • y se precisan los indicadores ya que otros son planes de acción
2015-12-03	1	-