

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer la divulgación del portafolio institucional a través de diversas estrategias para el otorgamiento de productos y servicios, utilizando canales de comunicación adecuados y herramientas tecnológicas, con el fin de ampliar el acceso a la educación superior, crear redes de apoyo y optimizar los procesos comerciales para maximizar el impacto institucional.  Alineado con los objetivos Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.</li> <li>• Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.</li> <li>• Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la planificación del plan comercial y de mercadeo, que incluye la ejecución de las estrategias dirigidas a los grupos de interés, utilizando canales de comunicación adecuados y herramientas tecnológicas. A lo largo del proceso, se realiza una evaluación continua de las estrategias comerciales y un seguimiento de los resultados al cierre del ejercicio.
<b>LIDER DE PROCESO</b>	Jefe de la Oficina Comercial y de mercadeo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional</li> <li>• Gobierno Nacional.</li> <li>• Evaluación independiente</li> <li>• Gestión Contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Institucionales.</li> <li>• Plan estratégico Institucional.</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo.</li> <li>• Informes de auditoría al Sistema de control interno y de los sistemas de gestión</li> <li>• Necesidades de contratación</li> <li>• Solicitud de adición o modificación</li> <li>• Análisis del sector estudios económicos y estudio previos</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el Plan estratégico Comercial y de Mercadeo de la entidad.</li> <li>• Elaboración del presupuesto anual para el proceso comercial y de mercadeo</li> <li>• Definir los KPIs al proceso comercial y mercadeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de adquisición</li> <li>• Estrategias de otorgamiento de productos y servicios</li> <li>• Plan de medición y Tablero de control</li> <li>• Informe de seguimientos</li> <li>• Ejecución de las ferias comerciales y de mercadeo.</li> <li>• Publicaciones y campañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de comunicación externa.</li> <li>• Gestión de comunicación organizacional</li> <li>• Beneficiarios de ICETEX</li> <li>• Equipo de gestión comercial y mercadeo, alta gerencia.</li> <li>• IES, beneficiarios, ciudadanos contribuyentes y entidades gubernamentales</li> <li>• Gestión contractual.</li> <li>• Servicios generales y apoyo logístico</li> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta estrategias comerciales y de mercadeo, para las distintas fases de interacción con los grupos de interés.</li> <li>• Realiza eventos de conformidad con el Plan estratégico Comercial y de Mercadeo.</li> <li>• Realizar actualización y divulgación de información de productos y servicios, a través de los medios o canales dispuestos para estos fines</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza seguimiento a las metas propuestas en el plan de mercadeo</li> </ul>		

<b>MacroProceso</b>	Gestión comercial y de mercadeo	<b>Proceso</b>	Gestión comercial y de mercadeo	<b>Estado</b>	Vigente
---------------------	---------------------------------	----------------	---------------------------------	---------------	---------

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Representación judicial y asesoría jurídica</li> <li>Gestión de comunicación organizacional</li> <li>Gestión de servicios tecnológicos</li> <li>Gestión de correspondencia</li> <li>Proceso Gestión Presupuestal.</li> <li>Proceso Gestión contractual</li> <li>Gestión de riesgo no financieros</li> <li>T o d o s los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones internas</li> <li>Proyectos implementados</li> <li>Solicitudes de información</li> <li>Acuerdo de elaboración del Presupuesto por aprobar.</li> <li>Resolución de desagregación del Presupuesto aprobado.</li> <li>Acuerdo de modificación del Presupuesto aprobado.</li> <li>Información para comunicar externamente</li> <li>Mapa de riesgo operacional</li> <li>Directrices para la aplicación de proyectos</li> <li>Información para comunicar en página web, infoservicio, SMS, email marketing archivados demás canales definidos, para la divulgación de productos o servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza el seguimiento de las acciones de mejora establecidas para los resultados de la investigación de mercados o estudios de satisfacción.</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones en el plan comercial y de mercadeo</li> <li>Tomar acciones correctivas y de mejora que haya lugar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de medición y tablero de control</li> <li>Bitácora de seguimiento Cliente</li> <li>Nuevas acciones y estrategias</li> <li>Solicitudes de servicios generales y apoyo logístico en las CDE</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Análisis de indicadores</li> <li>Acciones correctivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representación judicial y asesoría jurídica</li> <li>Gestión de servicios tecnológicos</li> <li>Gestión de archivo</li> <li>Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional</li> </ul>

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p><b>HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo.</li> <li>Profesionales y Técnicos Grupo Comercial y de Mercadeo.</li> <li>Profesionales Oficina de Relaciones Internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Registros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Gestión Comercial</li> <li>Procedimiento Actualización y divulgación de información productos y servicios</li> </ul>	<p><b>INDICADORES ESTRATEGICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios impactados por Comunidad Icetex</li> </ul>

<b>MacroProceso</b>	Gestión comercial y de mercadeo	<b>Proceso</b>	Gestión comercial y de mercadeo	<b>Estado</b>	Vigente
---------------------	---------------------------------	----------------	---------------------------------	---------------	---------

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Profesionales Vicepresidencia de Fondos en Administración.</li> <li>· Profesionales Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.</li> <li>· Profesionales de las Áreas Misionales.</li> <li>· Profesionales Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>· Líderes de Proceso.</li> <li>· Asesores de Presidencia.</li> <li>· Coordinador Grupo de Contratación.</li> <li>· Técnico Administrativo Gestión Documental.</li> <li>· Junta Directiva.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Procedimiento Gestión de Ferias Comerciales</a></li> <li>• <a href="#">Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento</a></li> <li>• <a href="#">Guía seguimiento plan sectorial</a></li> <li>• <a href="#">Guía Glosario de términos operación estadística</a></li> <li>• <a href="#">Guía manejo de la documentación en contingencia</a></li> <li>• <a href="#">Metodología de Gestión de Proyectos y Planes de acción</a></li> <li>• <a href="#">Manual de participación ciudadana</a></li> <li>• <a href="#">Manual Lenguaje claro</a></li> <li>• <a href="#">Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</a></li> <li>• <a href="#">Manual de Calidad</a></li> <li>• <a href="#">Procedimiento Revisión por la dirección.</a></li> <li>• <a href="#">Control de documentos.</a></li> <li>• <a href="#">Tratamiento salidas no conformes</a></li> <li>• <a href="#">Guía comités de mejoramiento</a></li> <li>• <a href="#">Guía metodológica para la gestión de oportunidades</a></li> <li>• <a href="#">Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</a></li> <li>• <a href="#">Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora</a></li> </ul>	<p><b>INDICADORES OPERATIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad de la estrategia comercial</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Internet.</li> <li>· Telefonía.</li> <li>· Página web de la entidad.</li> <li>· Power BI.</li> <li>· Microsoft Teams.</li> <li>· CRM Comercial.</li> <li>· Aplicativos requeridos en el proceso Contractual.</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados (Archivo móvil, muebles estantería, archivadores, sillas, mesas de reunión).</li> <li>· Equipos de cómputo e impresión.</li> <li>· Servicios de Apoyo (teléfonos insumos, papelería, videobeam).</li> <li>· Cubículos de Trabajo.</li> <li>· Sala de juntas.</li> </ul>			

<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>	<b>REQUISITOS APLICABLES</b>
Mapa integral de Riesgos del Proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulta el Mapa de Riesgo a través de la herramienta establecida para el seguimiento y control).	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
	- Normograma.
<b>MAPAS ESTRATÉGICOS</b>	<b>NORMA ISO 9001:2015</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mandala Estratégica</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los numerales</li> <li>• No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3.</li> </ul>
	<b>DIMENSIÓN MIPG</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión con Valores para Resultados</li> </ul> <p><b>Política principal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Racionalización de trámites</li> </ul>

MacroProceso	Proceso	Estado
Gestión comercial y de mercadeo	Gestión comercial y de mercadeo	Vigente

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión comercial y de mercadeo	Proceso	Gestión comercial y de mercadeo	Estado	Vigente
--------------	---------------------------------	---------	---------------------------------	--------	---------

## Modificaciones

### Descripción de cambios

- Se ajusta la redacción en general.
- Se incluye en el listado de documentos relacionados la "Guía de Gestión de Ferias Comerciales".
- Se reestructuran de las entradas, actividades y salidas (PHVA).
- Se elimina la "Guía de modificación de datos en el formulario de crédito".
- Se ajustan los indicadores operativos
- Se incluyen las dimensiones de MIPG

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-07-31	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta la redacción en general.</li> <li>• Se incluye en el listado de documentos relacionados la "Guía de Gestión de Ferias Comerciales".</li> <li>• Se reestructuran de las entradas, actividades y salidas (PHVA).</li> <li>• Se elimina la "Guía de modificación de datos en el formulario de crédito".</li> <li>• Se ajustan los indicadores operativos</li> <li>• Se incluyen las dimensiones de MIPG</li> </ul>
2024-07-18	11	Se realiza actualización de objetivos estratégicos de acuerdo con la Planeación Estratégica 2023-2026 e indicadores estratégicos y operativos
2022-09-06	10	- Objetivo del documentos ajetes de redacción - Se realiza ajuste en el alcance en redacción
2022-5-24	9	Se relaciona un objetivo estratégico y se ajustan los elementos de seguimiento y medición
2021-06-28	8	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2020-5-14	7	Cambio de versión, se realizaron modificaciones en los indicadores de seguimiento y medición donde se incluye Número de créditos aprobados a través de la estrategia digital. En documentos relacionados se modifica.
2019-11-5	6	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.
2018-05-04	5	Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015
2018-4-23	4	- Se agregan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios. - Se agregó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo. - Se ingresan actividades al hacer relacionadas con el procedimiento migrado del proceso de atención al cliente. 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.
2017-6-23	3	Se modifican las actividades del PHVA, así como etradas, proveedores, salidas y clientes.  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.
2017-5-15	2	Se revisa la caracterización con el área y se hacen algunos ajsutes sugeridos por la coordinadora del Grupo de analisis y desarrollo estrategico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se alinean los objetivos estrategicos y de desdoblamiento</li> <li>• Se incorpora la consulta del mapa de riesgos a través de vigia</li> <li>• y se precisan los indicadores ya que otros son planes de acción</li> </ul>
2015-12-03	1	-

### ¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI