

Contenido

OBJETIVO	<p>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.</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos corporativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados Fortalecer la relación de Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés
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. 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSD de grupos de interés. Contrato. 	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. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión de comunicación externa. Proceso Gestión contractual. 			
		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. 					
		<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional. Planeación Estratégica. Proceso Gestión presupuestal. 			<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los requerimientos presentados en el marco de la gestión comercial por los grupos de interés. Mensajes informativos de productos o servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> I.E.S, beneficiarios, ciudadanos, Constituyentes y Entidades gubernamentales. Procesos ICETEX que lo requieran.
		<ul style="list-style-type: none"> Procesos ICETEX 			<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la investigación o encuesta de satisfacción.
		ACTUAR					

MacroProceso

Gestión comercial y de mercadeo

Proceso

Gestión comercial y de mercadeo

<ul style="list-style-type: none"> Procesos ICETEX. 	<ul style="list-style-type: none"> Información para publicar en página web y/o Infoservicio y/o SMS y/o e-mail Marketing y demás canales definidos para la divulgación de productos o servicios. 	<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"> 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 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 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. 	OPERATIVOS <ul style="list-style-type: none"> Efectividad en la colocación de créditos Instrumento de seguimiento
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	REQUISITOS APLICABLES
Mapa integral de Riesgos del Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA).	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
	Normograma
MANDALA ESTRATÉGICO	NORMA ISO 9001:2015

- Mándala Estratégica 2021-2024

- 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.

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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. Se modifica el objetivo del proceso Se modifica la entrada PQRSD usuarios por grupos de interés
2019-11-5	6	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 - 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.
2018-4-23	4	- 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. Se modifican las actividades del PHVA, así como etradas, proveedores, salidas y clientes.
2017-6-23	3	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. Se revisa la caracterización con el área y se hacen algunos ajsutes sugeridos por la coordinadora del Grupo de analisis y desarrollo estrategico:
2017-5-15	2	<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	-