

Contenido

OBJETIVO	<p>Realizar la divulgación de los productos y servicios de la entidad, fortaleciendo la presencia en región, así como el acompañamiento a la gestión comercial a través de herramientas tecnológicas definidas para el cumplimiento de los objetivos y promesa de valor en la entidad.</p> <p>Alineado con los objetivos Estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior. • Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia. • 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.
ALCANCE	Inicia con la planificación del plan comercial y de mercadeo, con la solicitud de remisión o publicación de información y ejecución de campañas, posteriormente se evalúa y efectúa el cierre del ejercicio comercial o con la gestión del envío o publicación requerida a los grupos de interés.
LIDER DE PROCESO	Jefe de la Oficina Comercial y de mercadeo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Dirección estratégico y Gestión Organizacional • Gobierno Nacional. • Evaluación independiente • Gestión Contractual • Representación judicial y asesoría jurídica • Gestión de comunicación organizacional • Gestión de servicios tecnológicos • Gestión de correspondencia • Proceso Gestión Presupuestal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Metas Institucionales. • Plan estratégico Institucional. • Plan Nacional de Desarrollo. • Informes de auditoría al Sistema de control interno y de los sistemas de gestión • Necesidades de contratación • Solicitud de adición o modificación • Análisis del sector estudios económicos y estudio previos • Comunicaciones internas • Proyectos implementados • Solicitudes de información • Acuerdo de elaboración del Presupuesto por aprobar. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan estratégico Comercial y de Mercadeo de la entidad. • Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación, y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Información para comunicar externamente • Información por comunicar internamente • Información publicada en página web • Plan de Adquisiciones. • Necesidades de contratación. • Solicitudes de servicios generales y apoyo logístico en las CDE • Solicitud de concepto o asistencia jurídicos • Requerimientos tecnológicos • Documentos que requieren ser archivados 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de comunicación externa. • Gestión de comunicación organizacional • IES, beneficiarios, ciudadanos contribuyentes y entidades gubernamentales • Gestión contractual. • Servicios generales y apoyo logístico • Representación judicial y asesoría jurídica • Gestión de servicios tecnológicos • Gestión de archivo
		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Comercial y de Mercadeo. • Realizar actualización y divulgación de información de productos y servicios, a través de los medios o canales dispuestos para estos fines • Estructuración de herramientas para el seguimiento al logro de las metas. 		
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza seguimiento a las metas de legalización de créditos. • Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias de plan Comercial y de Mercadeo. • Realiza el seguimiento de las acciones de mejora establecidas para los resultados de la investigación de mercados o estudios de satisfacción. 		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión contractual Gestión de riesgo no financieros Todos Los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de desagregación del Presupuesto aprobado. Acuerdo de modificación del Presupuesto aprobado. Información para comunicar externamente Mapa de riesgo operacional Directrices para la aplicación de proyectos Información para comunicar en página web, infoservicio, SMS, email marketing archivados demás canales definidos, para la divulgación de productos o servicios. 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los funcionarios nuevos en el manejo del sistema, cuando se requiera por las áreas Actualizar tablas y usuarios del sistema de gestión documental, cuando se requiere Reforzar conocimiento y competencia en el manejo del sistema. Tomar acciones correctivas y de mejora que haya a lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de indicadores Acciones correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>HUMANOS</p> <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. Técnico Administrativo Gestión Documental. Junta Directiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Gestión Comercial. Procedimiento Actualización y divulgación de información productos y servicios Guía Modificación de datos en el formulario de crédito Guía metodológica para el desarrollo de los seguimientos a metas estratégicas. Guía seguimiento plan sectorial Guía Glosario de términos operación estadística Guía manejo de la documentación en contingencia Metodología de Gestión de Proyectos y Planes de acción Manual de participación ciudadana Manual Lenguaje Claro Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Manual de Calidad Procedimiento Revisión por la dirección. Autoevaluación del control Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Acciones Correctivas y de mejora. Control de documentos. Tratamiento salidas no conformes Guía Metodología levantamiento de información. 	<p>OPERATIVOS ESTRTEGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Usuarios impactados por Comunidad Icetex <p>INDICADOES OPERATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Efectividad de la estrategia Digital
<p>TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet. Telefonía. Página web de la entidad. Power BI. Microsoft Teams. CRM Comercial. Aplicativos requeridos en el proceso Contractual. 			
<p>INFRAESTRUCTURA</p> <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 (teléfonos insumos, papelería, videobeam). Cubículos de Trabajo. Sala de juntas. 			

MacroProceso

Gestión comercial y de mercadeo

Proceso

Gestión comercial y de mercadeo

		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Guía de elaboración de documentos.</u> • <u>Guía comités de mejoramiento</u> • <u>Guía metodológica para la gestión de oportunidades</u> • <u>Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</u> • <u>Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora</u> 	
--	--	--	--

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES LEGALES Y REGLAMENTARIOS
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).	- Normograma.
MAPAS ESTRATÉGICOS	NORMA ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa estratégico Corporativo. • Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y de Mercadeo. 	<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.

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza actualización de objetivos estratégicos de acuerdo con la Planeación Estratégica 2023-2026 e indicadores estratégicos y operativos

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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 ajstutes sugeridos por la coordinadora del Grupo de analisis y desarrollo estrategico: <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	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI