



# CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

## GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

CODIGO: 60.038.01-002-18

Fecha: 18/02/2021

Actualizado por la  
Resolución 0088 de febrero  
2021

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	TIPO
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	DIRECCIÓN Y ESTRATÉGIA
PROPOSITO		
Asesorar el proceso de planeación y formulación de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente, satisfaciendo las necesidades mercado-cliente, creando un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro un crecimiento sostenido y uniforme del instituto, a través de la captación de recursos financieros, invirtiendo sus excedentes con la mayor rentabilidad para el instituto en cumplimiento del plan estratégico, acorde con su Visión, Misión y gestión con calidad logrando los objetivos y metas institucionales, posicionando la imagen corporativa del IDESAN a través de campañas de promoción permanente, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo, los Estatutos de la Entidad, y las Normas técnicas ISO-9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Desarrollo administrativo con los requisitos de la entidad.		
ALCANCE		
Aplica para realizar las labores del proceso Gestión Comercial y Mercadeo y las demás funciones que se deleguen en su rol como Front Office del Instituto Financiero para el desarrollo de Santander IDESAN.		

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	Direccionamiento estratégico	P	<b>IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES Y RIESGOS DEL PROCESO. VALORAR RIESGO INHERENTE. IDENTIFICAR LOS CONTROLES PARA DETERMINAR RIESGO RESIDUAL. ESTABLECER LOS PLANES DE MITIGACIÓN Y TRATAMIENTO PARA LOS RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS.</b> Establecer las fechas y controles de los riesgos por Manual conforme a los riesgos y responsabilidades identificados.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Matriz de riesgos Informe de seguimiento a riesgos	Informe de riesgos trimestral	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
PARTES INTERESADAS	Requisitos, necesidades y expectativas	P	<b>IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL PROCESO.</b> Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas. Identificación de necesidades de comunicación con partes interesadas.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Matriz de identificación de partes interesadas Requisitos, necesidades y expectativas de partes interesadas Comunicación con partes interesadas	Matriz de partes interesadas	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Necesidades de información desde y hacia el proceso	P	<b>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO.</b> Gestionar la comunicación del proceso con eficacia.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Matriz de comunicaciones	Matriz de comunicaciones	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Necesidad de cambio	P	<b>IDENTIFICAR EL CAMBIO, SU JUSTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS.</b> Determinar la integridad del S.G.C. Asignar actividades, recursos, responsabilidades y autoridades.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Plan de cambios	Planificación de cambios	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
CLIENTES GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	Requisitos de las normas NTC ISO:9001, NTCGP-1000 y MECI-1000  Plan estratégico de la entidad  Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de la organización y de las partes interesadas	P	<b>PLANIFICACION Y DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO.</b>  Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C.  Participar en la definición de metas de colocación de créditos y metas del área comercial.	JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Cuadro de Indicadores de Gestión. Plan de acción.	Listado maestro de Documentos.  Listados de distribución  Acto administrativo de adopción.  Documentos originales firmados.	CLIENTES  GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO  PLANEACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C
GESTIÓN GERENCIAL CLIENTES	Misión, Visión, política de Calidad, Objetivos de calidad, Base de datos de los Clientes, Información del mercado, Portafolio actual de productos y servicios, Necesidades y expectativas de los clientes, Requisitos legales, reglamentarios.	P	<b>PLANEAR Y FORMULAR A LA GERENCIA, POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA LAS CAPTACIONES DE RECURSOS FINANCIEROS, DE MERCADEO, DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD, ESTIMULANDO LEALTAD Y CONFIANZA Y POSICIONANDO LA BUENA IMAGEN CORPORATIVA DEL INSTITUTO.</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Estrategias, Portafolio actualizado, Análisis de las Necesidades y expectativas de los clientes, Encuestas analizadas de la satisfacción de los clientes	Portafolio Actualizado Encuestas analizadas	CLIENTES  TODOS LOS PROCESOS DEL IDESAN
CLIENTES	Base de datos de los Municipios  Base de datos de las entidades descentralizadas.	P	<b>PLANEAR LAS VISITAS DE SERVICIO INTEGRAL A MUNICIPIOS, PROVINCIAS, ENTIDADES DESCENTRALIZADAS Y CLIENTES EN GENERAL CON SU CRONOGRAMA DE PRIORIDADES, OPTIMIZANDO RECURSOS Y RACIONALIZANDO COSTOS.</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Plan de visitas CRONOGRAMA	Cronograma del área comercial	CLIENTES  GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
GESTIÓN GERENCIAL GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Misión, Visión, política de Calidad, Objetivos de calidad, Base de datos de los Clientes, Información del mercado, Portafolio actual de productos y servicios, Necesidades y expectativas de los clientes, Requisitos legales, reglamentarios. Objetivos Comerciales	P	<b>ASESORAR EL DISEÑO E IMPLEMENTAR EL PLAN DE MERCADEO QUE PERMITA DIAGNOSTICAR Y SUSTENTAR PROGRAMAS Y PROYECTOS DE MERCADEO QUE SE PUEDAN EJECUTAR.</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Plan de <i>mercadeo</i> Encuestas procesadas y analizadas  Plan de Acción del Instituto.	Encuestas procesadas y analizadas  Plan de Acción del Instituto.	CLIENTES  TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Plan de implementación y mejoramiento del S.G.C, direccionamiento de la gerencia	H	<b>IMPLEMENTAR DIRECTRICES Y DISPOSICIONES DEL INSTITUTO PARA EL S.G.C. EN EL PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO</b>  Implementar y realizar aporte con su gestión como responsable del proceso y de acuerdo la importancia y a la pertinencia de su labor como funcionario de la entidad.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión del instituto por parte de los funcionarios.	Divulgación continua Inducción Revisión por dirección Auditoria Internas y Externas.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.  PLANIFICACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C
MUNICIPIOS CLIENTES GESTION GERENCIAL GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	Portafolio de Servicios,  Manual de crédito y Financiamiento  Manual de administración del riesgo crediticio.  Estatuto Orgánico  Solicitud de asesoría, llamada, carta, fax.	H	<b>ASESORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA AL CLIENTE O USUARIOS DE CRÉDITOS.</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Actas de comité de Crédito (Archivadas en Sistemas)  Asesoría personalizada coordinada con demás dependencias y acompañamiento.  Asesoría telefónica, y actualización de información de servicios	Comité de Crédito  Registro de visita.	CLIENTES  TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
MUNICIPIOS CLIENTES GESTION GERENCIAL GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	Portafolio de servicios. Eventos apoyados por el IDESAN Eventos coordinados por el Instituto Base de datos de los Municipios Base de datos de las entidades descentralizadas	H	<b>DIRIGIR LA PROMOCIÓN Y VENTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE IDESAN.</b> Liderar y dirigir la gestión de mercadeo, las perspectivas de oferta, portafolio de productos y servicios, entorno competitivo, etc.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Publicidad (Periódicos, Revistas, Volantes de eventos, Afiches, Pendones, Pasacalles, Vallas, Programas, Radial, Televisiva). Correspondencia con información actualizada a los clientes (Portafolio, encuestas, Invitaciones, Notificaciones). Encuentros Provinciales Capacitaciones y Conferencias. Otros eventos.	Contratos de publicidad Correspondencia enviada a clientes. Registros de Visitas y/o eventos	MUNICIPIOS. CLIENTES. PUBLICO EN GENERAL.
GESTIÓN GERENCIAL GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	Plan de Visitas a los Clientes (Cronograma). Base de datos de los Municipios Base de datos de las entidades descentralizadas	H	<b>HACER VISITAS, CONTACTO TELEFÓNICO, O ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS DEL SERVICIO INTEGRAL A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS PRIORIDADES.</b> <b>COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES</b> Esta actividad se realiza de acuerdo con el procedimiento: 21.027.02-014	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Citas con los diferentes Clientes del instituto. Visitas a los diferentes clientes (Municipios, Entidades descentralizadas) FORMATO VISITAS	Registro de Visitas	CLIENTES.
GESTION GERENCIAL GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	Estrategias, Portafolio actualizado, Análisis de las Necesidades y expectativas de los clientes, Encuestas analizadas de la satisfacción de los clientes	H	<b>HACER DESPLIEGUE DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERACIONALES DE LAS METAS MENSUALES Y ANUALES INSTITUCIONALES, COMPROMETIENDO A TODOS LOS COLABORADORES, SELECCIONADO Y DISEÑANDO INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN HACER SEGUIMIENTO, CONTROLAR Y EVALUAR LA GESTIÓN, FOCALIZADOS CON LOS OBJETIVOS COMERCIALES LA POLÍTICA DE CALIDAD, LA VISIÓN Y MISIÓN DEL INSTITUTO.</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Plan de Mercadeo. Indicadores de Gestión, del plan de acción del Instituto Informes de Avance de actividades de diferentes Dependencias.	Plan de mercadeo Plan de acción de la entidad.	CLIENTES TODOS LOS PROCESO DEL S.G.C.
PROVEEDORES FINANCIEROS BANCOS, INVERSORES CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y ADMÓN. DE RECURSOS FINANCIEROS	Factibilidad de inversión. Portafolios de los proveedores. Excedentes Financieros	H	<b>INVERSIÓN DE EXCEDENTES FINANCIEROS</b> Esta actividad se realiza de acuerdo con el procedimiento: 21.027.02-054	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA PLANEACIÓN E INVENTARIO TESORERO GENERAL ASESOR COMERCIAL GERENTE	Comprobantes de egreso. NC- Nota Contable. Talonarios de chequeras Software XEO módulo inversiones CDT's Extractos de cuentas. Informes de seguimiento Inversiones. Oficios Cheques. Tarjetas de cuentas de ahorro. Soportes.	Procedimiento, Selección de proveedores. Manual de riesgo de mercado.	ADMÓN. DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y ADMÓN. DE RECURSOS FINANCIEROS  CLIENTES	Resolución expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia de certificación de interés bancario y corriente para la modalidad de créditos de consumo y ordinario  Certificación del histórico de las tasas de captación – DTF, CDT Y TCC del Banco de la República  Informe semanal de tasas y desembolsos por modalidad de crédito de los bancos en Colombia	H	<b>FIJACIÓN TASAS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DEL INSTITUTO</b>  Esta actividad se realiza de acuerdo con el procedimiento: <b>21.027.02-064</b>	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  TESORERO GENERAL  ASESOR COMERCIAL	Acta de reunión  Resolución de fijación de las tasas para el trimestre firmada por la Gerencia.	Procedimiento  Revisiones de tesorería  Archivo de registros  Manual de riesgo de mercado	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO.  ADMÓN. DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA  GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.  GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL  CLIENTES
GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	Salidas no conformes del proceso	H	<b>IDENTIFICAR LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>  Controlar y solucionar la salida no conforme  Verificar nuevamente el producto o servicio  Determinar la necesidad de tomar acciones correctivas	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Cuadro de control de productos o servicios no conformes	Cuadro de control de productos o servicios no conformes	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
CLIENTES  GESTIÓN GERENCIAL  GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Necesidades y expectativas de los clientes.  Análisis de encuestas.  Nuevos Requisitos legales, reglamentarios.	H	<b>ASESORAR EL DISEÑO DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Portafolio Actualizado.  Brochures de nuevos productos.  Actas de consejo directivo (Productos Transitorios)	Portafolio Actualizado.  Brochures de nuevos productos.  Actas de consejo directivo (Productos Transitorios)	GESTIÓN GERENCIAL  TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales  Manual de Administración del Riesgo Operativo	H	<b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO</b>  Tratar, los riesgos del proceso, implementando los controles y planes de mitigación y tratamiento para los riesgos altos y extremos; en cuanto a los riesgos bajos y moderados hacer seguimiento a los controles para reducir pérdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales actualizado  Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	Revisión por la Dirección  Indicadores de gestión  Matriz de Administración de Riesgos Institucionales  Plan de mejoramiento Institucional	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.  CONTROL INTERNO  PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.  GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales  Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	V	<b>MONITOREO RIESGO</b>  Monitorear de manera permanente el desarrollo de los planes de mitigación y tratamiento establecidos para los riesgos extremos y altos, así como, los controles propuestos para los riesgos moderados y bajos.  El líder de proceso cada tres meses debe evaluar la ejecución del control en su proceso para actualizar el inventario de controles.  Control Interno como parte del desarrollo de su plan de auditoría debe incluir la evaluación de la ejecución de los controles para aquellos riesgos de nivel extremo o alto.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL  ASESOR CONTROL INTERNO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales con monitoreo	Seguimiento por la Oficina de Control Interno	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD  TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Datos de Gestión.	V	<b>ELABORAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR INFORMES DE GESTIÓN OPORTUNOS AL SUPERIOR INMEDIATO Y EJERCER EL CONTROL INTERNO DE LA OFICINA ASESORA COMERCIAL.</b> Elaborar y analizar indicadores de gestión de la oficina comercial y de mercadeo y hacer entrega de informes de gestión a la Gerencia.	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Informes de la Oficina Comercial. Indicadores de Gestión.	Comité de gerencia	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Cuestionario Auto evaluación del Control	V	<b>AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL</b> Realizar la auto evaluación del control teniendo en cuenta la encuesta, y verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, así como evaluar su efectividad en el proceso, área responsable y la entidad	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Cuestionario Auto evaluación del Control diligenciado para procesar.	Comité de Coordinación de Control Interno.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL S.G.C. GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	Fichas Técnicas de Indicadores. Manual de Sistema de Evaluación y Control Procedimientos. Reglamentos, Requisitos legales	V	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b> Recopilar de datos y procesamiento de indicadores de gestión relacionados con el proceso, calificarlos de acuerdo a la Gestión realizada comparándolo con las metas establecidas, presentando informe	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL	Informe de Autogestión del proceso Indicadores de Gestión	Revisión por la Dirección Cuadro de mando	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. ORGANISMOS DE CONTROL
GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	No conformidades del proceso, Problemas potenciales. Riesgos importantes o inaceptables. Acciones de mejora	A	<b>PLANTEAR DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA.</b> De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación del control de los documentos, el control de los registros, las auditorías internas y el seguimiento del cronograma plantear, documentar e implementar acciones correctivas y/o de mejora con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.	TESORERO GENERAL	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso Planes de mejoramiento Individual	Seguimiento de acciones Correctivas y Planes de mejoramiento.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. COTROL INTERNO GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

<b>PROCESOS CON LOS QUE SE COMUNICA E INTERACTUA:</b>	Este proceso interactúa con todos los procesos del SGC, para interacción y comunicación se intercambian documentos de entrada en el proceso como insumos recibidos de procesos proveedores para la realización de las actividades del proceso dando como resultado informes documentos y registros que son comunicados y entregados a los procesos clientes.
<b>RECURSOS:</b>	Oficina, computador, software, personal, instalaciones.
<b>RIESGOS:</b>	Ver Matrices de Riesgos Institucionales
<b>PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:</b>	Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, Informes de Gestión, Comités, Plan de Mercadeo, Cronograma de actividades
<b>REQUISITOS:</b>	<p><b>REQUISITOS DEL CLIENTE:</b> Servicio oportuno y amable, Asesoría y capacitación, Confiabilidad y respaldo del instituto, Tasas y plazos competitivos, Agilidad en los tramites, Información oportuna y veraz, Rendimiento de capital, Desarrollo socioeconómico, Proyección social.</p> <p><b>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN:</b> Manual de Calidad, Manuales de Administración de Riesgos Institucionales, Procedimientos, Estatutos.</p> <p><b>REQUISITOS LEGALES:</b> Ver Normograma de la Entidad</p> <p><b>REQUISITOS ISO:</b> 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.</p>
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<p><b>Manual de Calidad</b>  <b>Manual de Perfiles y Responsabilidades</b>  <b>Manuales de Administración de Riesgo Institucionales.</b>  <b>Matrices de Riesgos Institucionales</b></p> <p><b>60.027.02-001</b> Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, <b>60.027.02-002</b> Control de documentos del S.G.C, <b>60.027.02-003</b> Control de Registros del S.G.C, <b>60.027.02-004</b> Acciones correctivas, correcciones y acciones de mejora, <b>60.027.02-006</b> Control del producto y-o servicio no conforme, <b>60.027.02-007</b> Auditorías internas integrales del S.G.C. y Control Interno, <b>21.027.02-014</b> Comunicación y Evaluación de la Satisfacción de los Clientes, <b>21.027.02-054</b> Inversión de Excedentes Financieros <b>21.02.027-064</b> Fijación Tasas Captación y Colocación.</p>

## INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
2.5.1 Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación oportuna de nuestros servicios encaminados al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de los diferentes entes territoriales a nivel municipal, departamental y nacional orientados al desarrollo económico, social y cultural del país.	MANTENER O MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON RESPECTO A LOS ÚLTIMOS RESULTADOS	EFICACIA	SEMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
2.5.2 Lograr el crecimiento sostenido del IDESAN mediante la fidelización de nuestros clientes actuales y la vinculación de nuevos clientes para el cumplimiento de sus metas a través del desarrollo de su objeto social.	% CRECIMIENTO DE CLIENTES (MUNICIPIOS)	EFICACIA	ANUAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
	% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE CORTO PLAZO EN \$ (PESOS)	EFICACIA	TRIMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
	% EFICACIA EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO EN \$ (PESOS)	EFICACIA	TRIMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
	% EFICACIA EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LARGO PLAZO EN \$ (PESOS)	EFICACIA	TRIMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
	% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN EN \$ (PESOS)	EFICACIA	TRIMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
	% EFICACIA CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ÁREA COMERCIAL	EFICACIA	MENSUAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL
2.5.3 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua.	% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO - G. COMERCIAL	EFICACIA	TRIMESTRAL	JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL

<p><b>2.5.5</b> Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el Instituto, para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales, fortaleciendo la implementación y desarrollo de la política y la administración de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.</p>	<p><b>SALDO DE CAPTACIONES DISPONIBLES EN \$ (PESOS)</b></p>	<p>EFFECTIVIDAD</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>JEFE DE OFICINA ASESORA COMERCIAL</p>
---	--	---------------------	-------------------	--

## HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
13	30/09/2016	Revisado y actualizado.
14	24/03/2017	Revisión, ajuste y actualización al procedimiento.
15	15/09/2017	Adecuación de la caracterización acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cambio de indicadores de gestión del proceso: GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
16	25/10/2017	Ajuste a la caracterización atendiendo a los lineamientos del SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DEL IDESAN, modificando y agregando las actividades que responden a los controles del SARO para su integración.
17	18/01/2018	Revisión, ajuste y actualización en los requisitos y documentos relacionados de la caracterización del proceso.
18	18/02/2021	Actualizado por la resolución 0088 de febrero 18 de 2021