

GESTION COMERCIAL					
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Código:	CP-CO-01	Versión:	2	Vigencia	31 de mayo de 2021
					Página

PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL		
OBJETIVO	Identificar las necesidades y los requisitos del cliente buscando la satisfacción de este como asociado; a fin de ampliar la cobertura dentro del mercado mediante mercadeo y publicidad.		
ALCANCE	Aplica desde el proceso de mercadeo, publicidad y ventas, hasta la afiliación de los asociados, a la Cooperativa		
RESPONSABLE	SUBGERENTE COMERCIAL	AUTORIDAD	GERENTE GENERAL

ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO / ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> •Directrices del SGI (Matriz de requisitos legales, Mapa de Procesos, Recursos económicos asignados para los procesos, Canales de Comunicación internos y externos.) •Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, legales y otros •Base de datos de potenciales clientes, base de datos de potenciales asociados, bases de datos de clientes, Clasificación de asociados •Estrategias comerciales. •Convenios comerciales existentes. •Presupuesto para campañas •Resultados de mediciones de 	<p>Clientes Interno Cliente Externo Empresas</p>	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan de fidelización para cada tipo de cliente o asociado. •Campañas comerciales. •Plan de marketing digital •Plan de medios •Definir Brigadas comerciales •Necesidades de presupuesto. •Planear la medición y aplicar las encuestas de satisfacción del cliente. •Establecer los indicadores de Gestión del proceso comercial, participación en mesas de trabajo con planeación estratégica. •Establecer cuentas en las diferentes redes sociales donde puedan hacer publicidad a la cooperativa. •Planificar estrategias de atracción para la fidelización de nuevos asociados. <p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> •Analizar la viabilidad de los nuevos convenios comerciales a establecer en la cooperativa. •Gestionar el presupuesto de comercial en publicidad, en los diferentes medios de comunicación masiva. •Elaborar ofertas comerciales según las líneas de productos de ahorro y líneas de crédito que tiene la cooperativa. •Realizar las campañas comerciales de acuerdo con el cronograma establecido para el año <ul style="list-style-type: none"> •Actualización portafolio de servicios •Actualización de redes sociales •Velar por el cumplimiento de los planes tácticos de las oficinas. •Aprobación de los diferentes convenios de suministro y prestación de servicios <ul style="list-style-type: none"> •Contratar la publicidad con los diferentes medios masivos. •Verificar que las ofertas son exitosas mediante su seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> •Realizar Ingreso y retiro de asociados. •Realizar traslado de asociados a otras oficinas. •Realizar actualización de datos personales •Participar en comité de créditos, ahorro y tasas •Atención de solicitudes (PQRSF) y satisfacción de asociados y/o clientes. •Proponer estrategias para incrementar la satisfacción de los asociados. •Identificar, analizar, evaluar los riesgos y las oportunidades del proceso de gestión comercial. 	<p>Asociados Clientes Convenios</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Portafolio de servicios actualizado, ofertas comerciales, contratos de publicidad, publicidad en los diferentes medios de comunicación masiva. • Afiliaciones diligenciadas. •Nuevos convenios comerciales. • Fidelización de los asociados. •Necesidades de nueva documentación, modificaciones o aprobaciones y necesidades de registros. •Resultados y seguimiento de los resultados de las quejas y reclamos. •Resultados de la satisfacción del cliente, aumento de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. •Resultados de los indicadores de gestión comercial, desempeño en el análisis y cumplimiento de los indicadores

GESTION COMERCIAL					 <small>Organización No Gubernamental de Promoción y Defensa</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO							
Código:	CP-CO-01	Versión:	2	Vigencia	31 de mayo de 2021	Página	
indicadores del periodo anterior. •Seguimiento a las acciones correctivas y planes de mejoramiento •Resultado de las auditorías realizadas		V	•Monitoreo de las solicitudes (PQRSF) y satisfacción de asociados y/o clientes. •Seguimiento de indicadores de gestión del proceso recopilar datos, procesar indicadores y realizar análisis. •Analizar y evaluar el resultado de las auditorías, que estén generando que el proceso comercial			cumplimiento de los indicadores •Gestion eficaz de los Planes de mejoramiento del proceso comercial. • Riesgos controlados de la matriz de Riesgos y oportunidades del proceso comercial. •Nuevos convenios comerciales.	
		A	•Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los controles identificados en la matriz de riesgos y oportunidades del proceso, •Replantear las estrategias que no dieron resultado y tomar las medidas pertinentes para lograr el cumplimiento •Realizar seguimiento a las acciones correctivas y resultados de los Planes de mejoramiento.				

2 de 2

RECURSOS	
FISICOS / INFRAESTRUCTURA	Oficina
	Dotación de Oficina
	Equipos de cómputo.
	Internet
TECNOLOGICOS / SOFTWARE	Líneas Telefónicas.
	Corre Internos.
	Impresora.
	Escáner.
INSUMOS / DOTACIÓN	Papelería pre Impresa
	Lapiceros - Sellos
	Resmas de papel
	Carpetas Archivadores

REQUISITOS Y NORMATIVIDAD APLICADA	INDICADORES	DOCUMENTOS	RIESGOS
MT-GI-02 Matriz Legal, acuerdos, reglamentos. Ver Correlación ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 Convenios comerciales, Afiliaciones	Ver indicadores de planeación estratégica – Herramienta virtual PSE.	Ver LI-CA-01 Listado Maestro de Documentos	Ver MT-RI-02 Matriz de riesgo y/o oportunidades.