	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PMER103	
	PROCESO: MERCADEO	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 7.0	Página 1 de 5

PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

SUBDIRECCION COMERCIAL

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Enero 20 de 2010	Elaboración y aprobación del Proceso
.....
7.0	Diciembre 15 de 2022	Actualización y ajustes de los documentos del proceso

AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: YIMMY ARIEL MANCERA RODRIGUEZ Cargo: Jefe de Mercadeo	Nombre: JAVIER ANTONIO VARGAS MESA Cargo: Subdirector Comercial	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PMER103	
	PROCESO: MERCADEO	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 7.0	Página 2 de 5

RESPONSABLE	JEFE DE MERCADEO
OBJETIVO	Desarrollar estrategias que conlleven a incrementar los niveles de gestión de los servicios y eventos ofertados por la Caja, hacia el mejoramiento continuo de la prestación del servicio y ampliación de cobertura.
ALCANCE	Inicia con la identificación de las necesidades, promoción y mercadeo de los eventos y servicios hasta la prestación de un servicio de calidad al cliente.
BASE LEGAL	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Código Civil, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, Reglamento Interno de Trabajo, Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos (ver normograma).
REGISTROS	Estudio de necesidades Portafolio de servicios Oficios, Circulares, Comunicados Convenios interinstitucionales Red de Convenios
REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015	REQUISITOS GENERALES: 4.1 – 4.2 – 5.1 REQUISITOS ESPECIFICOS: 6 - 7.4 – 9.1 -10.1

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados	Gobierno corporativo	Documentos estratégicos institucionales. Estadísticas años anteriores	PLANEAR Identificar necesidades del entorno por áreas (Nuevos servicios o los actuales). Programar plan de trabajo.	Cronograma y registro de visita a empresas. Portafolio de servicios	Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados	Gobierno corporativo





 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 7.0	Página 3 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo	Cronograma y registro de visita a empresas.	HACER	Estudio de necesidades. Sistema de Información Actualizado. Red de convenios Portafolio de servicios	Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo
			Elaboración del Estudio de necesidades Divulgar y promocionar los servicios y eventos programados por las áreas de la Caja Suministrar información y orientación a las partes interesadas Hacer alianzas estratégicas con establecimientos comerciales para descuentos y beneficios a los afiliados			
Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo	Estudio de necesidades. Sistema de Información Actualizado. Red de convenios Portafolio de servicios	VERIFICAR	Informes de auditoría Resultados de encuestas aplicadas	Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo
			Seguimiento a mantenimiento de empresas Verificación al cumplimiento de alianzas estratégicas Encuestas de satisfacción			




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 7.0	Página 4 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo	Informes de auditoria Resultados de encuestas aplicadas	ACTUAR Formular e implementar acciones, correctivas y de mejora del proceso.	Plan de Acción	Empresas, Trabajadores y Beneficiarios afiliados y no afiliados	Gobierno corporativo

PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES	
MERCADEO	PMER103-PR001

OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

- Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan.
- Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado.



EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).

- Oportunidad y calidad en la prestación de los servicios demandados en los diferentes niveles.
- Disposición de elementos, herramientas y ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.


SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:

- Control y seguimientos acciones correctivas
- Revisión de la matriz del servicio No conforme
- Desarrollo y evaluación de matriz de indicadores

OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:

Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad

VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 7.0	Página 5 de 5

RECURSOS:

Humanos	Físicos	Financieros	Tecnológicos	Virtuales y de información
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto asignado al área	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico

