
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO	Versión: 7.0	Página 1 de 6

PROCESO: MERCADEO	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): MERCADEO
RESPONSABLE: JEFE DE MERCADEO	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO: Desarrollar estrategias que conlleven a incrementar los niveles de gestión de los servicios 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.	
DEFINICIONES:	
CLIENTE: Un cliente es alguien que compra o alquila algo a un individuo u organización.	
CONVENIO: Pacto o acuerdo entre personas, organizaciones, instituciones, entre otros, con el fin de determinar los requisitos que beneficiaran a las dos partes.	
ENTIDAD: Ente o ser. Colectividad considerada como unidad.	
MERCADEO: Consiste en una serie de actividades que realizan personas, empresas u organizaciones para estimular el intercambio comercial y de servicios en mercados específicos.	
PROGRAMACIÓN: Plan, proyecto o declaración de lo que se piensa realizar: elaboraron el programa de actuaciones del ayuntamiento.	
PROMOCIÓN: Preparación de las condiciones óptimas para dar un artículo a conocer o para incrementar las ventas: este artículo está de promoción.	
PUBLICIDAD: Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender noticias o hechos: esta empresa ha invertido mucho en publicidad para mejorar su imagen ante el público.	




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO		Versión: 7.0	Página 2 de 6

RED DE SERVICIOS: Conjunto sistemáticos de servicios ofrecidos por una sola empresa o por una sola dirección

SERVICIOS: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

VENTAS: Transferencia de la literalidad de un bien o bienes o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago efectivo actual o futuro.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, Norma Técnica de Calidad, Reglamento Interno de Trabajo, Plan de Mercadeo, Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos (ver normograma)

CONDICIONES GENERALES:


- Que exista interacción y/o relación empresa afiliadas – cliente.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Estudio de necesidades	Elaborar un estudio de necesidades, basado en las encuestas aplicadas a los afiliados de la caja, para identificar las necesidades.	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo	Documento de Estudio de necesidades	
2	Ajuste Portafolio de servicios	Una vez elaborado el Estudio de necesidades, se determinan los servicios a mejorar o a ser incluidos dentro del portafolio de servicios (virtual o físico) y posterior socialización con las partes interesadas.	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo	Portafolio de Servicios	



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO		Versión: 7.0	Página 3 de 6

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
3	Promoción del portafolio	Elaborado, aprobado y editado el portafolio de servicios, es promocionado en las empresas, mediante correos electrónicos masivos, charlas de portafolio o redes sociales, por los técnicos de mercadeo.	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo Técnicos de mercadeo	Registro Charlas de Portafolio FMER004	
4	Requerimiento de productos y/o servicios	En las visitas a empresas se reciben las inquietudes y/o los servicios solicitados por el cliente y se registran en el formato de registro de visitas a empresas (virtual o Físico) FMER003.	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo Técnicos de mercadeo	Registro De Visitas A Empresas(virtual o Físico) FMER003	
5	Retroalimentación	Los responsables de cada área entregan a Mercadeo el cronograma de actividades para el año, para ser promocionado por los Técnicos de mercadeo.	Subdirecciones Comfacasanare	Responsables de procesos Técnicos de mercadeo	Cronogramas de actividades para el año FMER006	
6	Venta de servicios	Cada área envía la solicitud de promoción y venta de las actividades programadas durante el mes, con el fin de que se divulguen a las partes interesadas. Consolidados los eventos, se distribuyen entre los técnicos de mercadeo, para realizar las visitas a empresas, dejando evidencia en el formato FMER003.	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo Técnicos de mercadeo	Registro De Visitas A Empresas(virtual o Físico) FMER003	Formato diligenciado




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO		Versión: 7.0	Página 4 de 6

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
7	Convenios de mercadeo	<p>Realizar gestión para alianzas comerciales con establecimientos de la región a fin de obtener beneficios para los afiliados y las empresas; información que es consolidada en la red de convenios y publicada en redes sociales, página web y demás medios dispuestos por Comfacasanare para tal fin.</p> <p>La documentación para la elaboración del convenio es establecida por la oficina Jurídica.</p> <p>Nota: Para medir la satisfacción del cliente en el cumplimiento de las alianzas con establecimientos de comercio, se realiza seguimiento y se evidencia en formato. (FMER008).</p>	Subdirección Comercial	Jefe de Mercadeo Jurídica	DOC-MER103-001 control de convenios de mercadeo Encuesta de convenios FMER008	




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO		Versión: 7.0	Página 5 de 6


INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS	FORMATOS DEL PROCESO
(No. de empresas visitadas /No. de empresas programadas)*100 (No. de charlas realizadas/ No. de charlas programadas)*100	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	FMER001. REQUERIMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIOS FMER003. REGISTRO DE VISITAS A EMPRESAS FMER004. REGISTRO DE CHARLAS DE PORTAFOLIO DE SERVICIO FMER006. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL AÑO FMER008. ENCUESTA DE CONVENIOS DOC –MER103-001- CONTROL DE CONVENIOS DE MERCADEO PORTAFOLIO DE SERVICIOS RED DE CONVENIOS DOCUMENTO DE ESTUDIO DE NECESIDADES

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

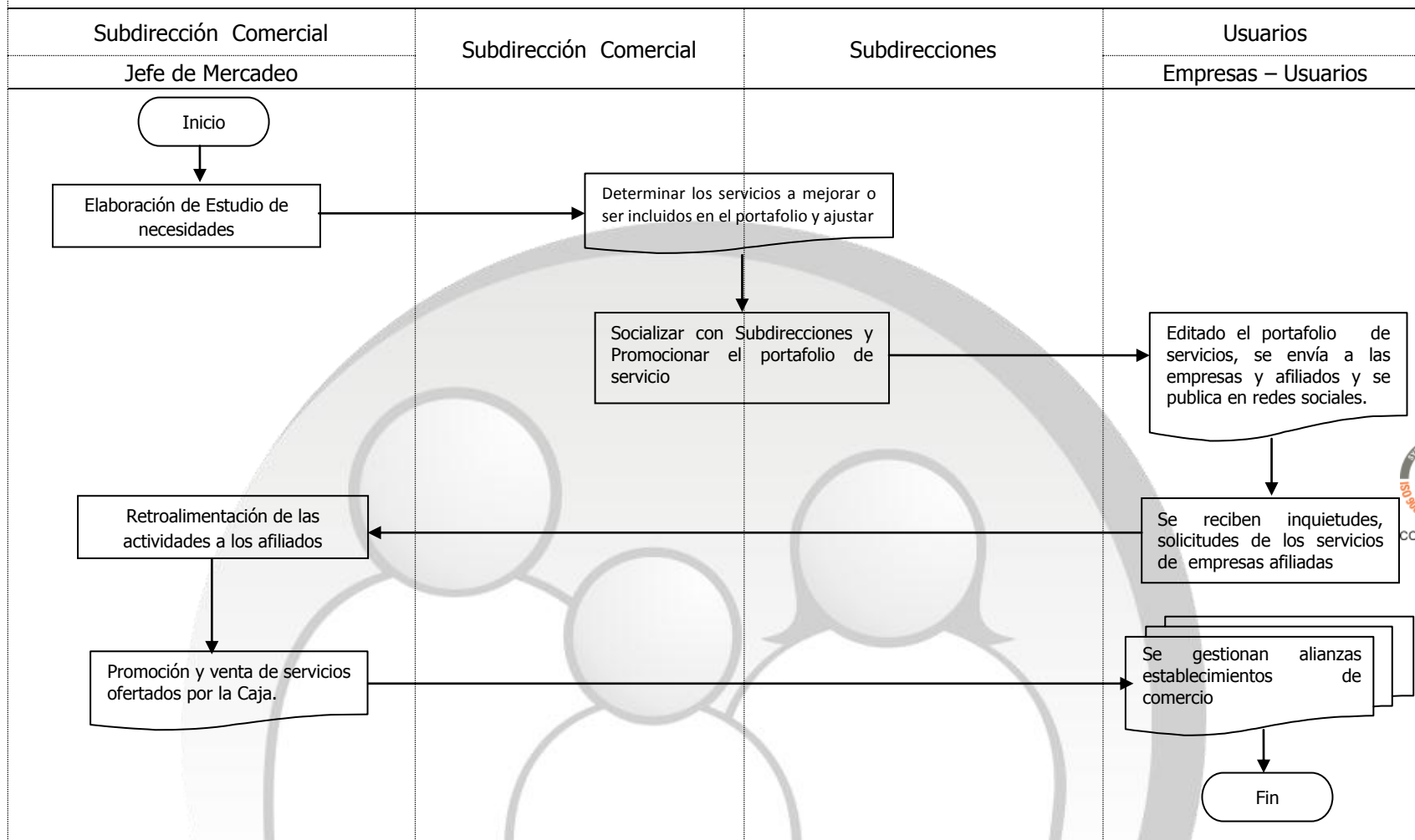


VIGILADO SuperSubsidio



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PMER103-PR001	
	PROCESO: MERCADEO		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 23/08/2021
	PROCEDIMIENTO: MERCADEO		Versión: 7.0	Página 6 de 6

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



C009/2884

