

PROCESO MISIONAL:		Gestión Comercial				
OBJETIVO:		Ofrecer el portafolio de productos y servicios, para aumentar la participación en el mercado del ahorro y la deuda pública territorial, posicionar el Instituto como estructurador de proyectos y mejorar la satisfacción de los clientes.				
LIDER:		Subgerente Comercial				
PROVEEDOR	ENTRADA	C	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Consejo Directivo	Plan Estratégico Institucional PEI Plan Indicativo Plan Financiero Metodología de Evaluación	PLANEAR	1. Planificar las acciones del proceso y estrategias comerciales dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico.	Subgerente Comercial	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Definir los indicadores apropiados para realizar seguimiento y medición de la gestión.		Indicadores de Gestión	
			3. Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.		Matriz de Riesgos	Gestión del Riesgo
Consejo Directivo	Manual de Servicios Financieros	HACER	1. Diseñar y ejecutar estrategias de retención, vinculación y expansión comercial para el cumplimiento de las metas institucionales.	Subg. Comercial Profesional Especializado	Estrategias Comerciales y de Mercadeo	Cientes Internos y Externos
Gerencia	Requerimientos		2. Coordinar las acciones de formación a clientes, dirigida a generar competencias en los temas de la Administración Pública y Gestión de Proyectos, orientado a fortalecer la vinculación comercial.	Profesional por Prestación de Servicios	Capacitación a Clientes	Cientes Externos
Entidades Clientes	Solicitudes de apertura de Depósitos		3. Atender las solicitudes de apertura de cuentas, revisando el cumplimiento de requisitos del cliente y la capacidad del Instituto para la prestación del servicio.	Subg. Comercial Profesional Especializado	Captación de Recursos	Cientes Internos y Externos
	Solicitudes de créditos		4. Revisar el cumplimiento de requisitos del cliente y la capacidad del Instituto para el otorgamiento del crédito y dar trámite ante las instancias del Instituto para la viabilidad jurídica, financiera y técnica en los casos que aplique.	Subg. Comercial Profesional Especializado	Colocación de Recursos	Cientes Internos y Externos
	Solicitudes de Gerencia o Estructuración de Proyectos		5. Dar trámite ante la instancia correspondiente para que se inicie el acompañamiento, la asesoría y asistencia técnica en lo relacionado con la estructuración de proyectos y otros servicios.	Subg. Comercial Profesional Especializado	Promoción del portafolio de Proyectos	Proceso Gestión de Proyectos
	Necesidades y Expectativas		6. Diseñar productos y servicios financieros que respondan a la necesidades y expectativas de los clientes u oportunidades de mercado, definiendo sus características, requisitos, reglamento y plan de negocios.	Subg. Comercial Profesional Especializado	Nuevos productos y servicios financieros	Cientes Externos
	Encuesta de satisfacción, SQR'S		7. Coordinar y ejecutar la estrategia de servicio al ciudadano, estableciendo los mecanismos para obtener información relativa a la percepción de los servicios, nivel de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamos de los clientes.	Profesional por Prestación de Servicios	Medición de la Percepción del Servicio, Satisfacción del Cliente, SQR's	Cientes Internos y Externos
Gerencia	Requerimiento		8. Coordinar la organización de eventos institucionales, socializando el propósito, estrategias, cronogramas y recursos para promover el portafolio de productos y servicios, garantizado control en la ejecución de presupuestos, seguimiento de las actividades y evaluación de los mismos.	Profesional por Prestación de Servicios	Eventos Institucionales	Cientes Internos y Externos
			9. Coordinar la participación del Instituto en los eventos de entidades clientes que sean beneficiadas con apoyos económicos, con el fin de hacer presencia institucional, garantizado control en la ejecución de presupuestos, seguimiento de las actividades y evaluación de los mismos.	Profesional por Prestación de Servicios	Patrocinios	Entidades Clientes

Planeación y Gestión Institucional	Metodología de Autoevaluación	VERIFICAR	1. Autoevaluar la gestión del proceso con la medición de los indicadores y el análisis de datos de los resultados.	Subgerente Comercial	Informe de Desempeño del Proceso	Alta Dirección
Órganos de Control Interno y Externos	Plan de Auditoría		2. Evaluar el desempeño del proceso respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, del Instituto y de la NTCGP.	Auditor	Resultados de Auditoría	
Cientes Internos y Externos	Hallazgos No Conformidades Oportunidades de Mejora Eventos de Riesgos	ACTUAR	1. Implementar las acciones que sean apropiadas para corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir la materialización de riesgos y aumentar la capacidad del proceso.	Subgerente Comercial	Plan de Mejoramiento	Evaluación y Seguimiento

COPIA CONTROLADA

CRITERIOS Y MÉTODOS DEL PROCESO

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI
Manual de Buen Gobierno y Ética Manual de Calidad Manual de Procedimientos Manual de Funciones Específicas y Competencias Laborales Manual de Seguridad de la Información Manual de Archivo y Correspondencia Manual de Servicios Financieros y Sistema de Administración de Riesgo Crediticio. Manual de Inversiones Manual de Contratación Manual de Identidad Corporativa Sistemas de Administración de Riesgos. Sistema de Control Interno Reglamento Interno de Trabajo Metodología de Evaluación del PEI y de Autoevaluación de los procesos Anexo Técnico para Planes de Mejoramiento.	Estructura Organizacional (Ver Organigrama) Estructura Operativa y de Recursos Humanos (Ver Planta de Cargos asignada) Tecnológicos (Ver Inventario equipos asignados y aplicaciones para soporte del proceso)	(Ver Normograma)	4.1 Requisitos generales 4.2.4 Control de los registros 5.3 Política de calidad 5.4.1 Objetivos de la calidad 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 procesos relacionados con el cliente 7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.3 Comunicación con el Cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y Trazabilidad 7.5.4 Propiedad del Cliente 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del servicio no conforme 8.4 análisis de datos 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	1.2.1 Planes, Programas y Proyectos. 1.2.4 Indicadores de Gestión. 1.2.5 Políticas de Operación 1.3.2 Identificación del Riesgo. 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo. 2.1 Autoevaluación del control y gestión. 2.3.1 Plan de mejoramiento.
CONTROLES INTERNOS			CONTROLES EXTERNOS	
Consejo Directivo Comité de Gerencia Comité de Servicios Financieros			Revisoría Fiscal Contraloría Departamental del Valle del Cauca Superintendencia Financiera de Colombia Calificadora de Riesgos Entidad Certificadora	
RIESGOS IDENTIFICADOS			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
(Ver Matriz de Riesgos)			(Ver Indicadores)	