enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial	**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**	CÓDIGO:	**C-CM-01**
		VERSIÓN:	**03**
		VIGENCIA:	**2023-03-08**
	GESTIÓN COMERCIAL	CLASIFICACION:	**IP**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Líder(es) del proceso:	Gerencia General	**Responsable(s) del proceso:**	Gerencia de Grupo Gestión Comercial

2. OBJETIVO	3. ALCANCE
Fortalecer la gestión de negocios para el posicionamiento de la entidad en el mercado como el principal aliado técnico para la estructuración, evaluación y ejecución de proyectos.	Inicia con la recepción de solicitudes de clientes actuales o potenciales, presentación del portafolio de servicios de la entidad, identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, y finaliza con la suscripción de convenios y/o contratos o no aceptación del negocio por parte del cliente.

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	Los documentos que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SGC. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
INDICADORES	Las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso se encuentran controladas a través del aplicativo del SGC y relacionadas en la matriz de indicadores publicada para consulta en el Catálogo Documental del SGC. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES	Los riesgos asociados al proceso se encuentran para su consulta en el Catálogo Documental de SAR - Sistema de Administración de Riesgos. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/index.html

5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS	**Normograma y documentos externos**: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
REQUISITOS ISO	**Matriz de requisitos ISO por procesos:** https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
POLÍTICAS MIPG	**Matriz Políticas MIPG:** https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

CICLO P, H, V, A

PLANEAR

No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
1	Gobierno nacional - Gobierno territorial Gerencia General Proceso de Direccionamiento Estratégico Clientes Procesos misionales	Plan Nacional De Desarrollo - Plan Estratégico Institucional - Objetivos Institucionales - Planes de desarrollo municipales y departamentales Portafolio actual de productos y servicios Modelo de negocio de ENTerritorio Diagnóstico comercial de la Entidad	Analizar las orientaciones, lineamientos y directrices gubernamentales y estratégicas de la entidad, que permitan direccionar la Gestión Comercial de la entidad, y así definir la Estrategia Comercial y Política Comercial.	**CTROPEGCO-1:** Definición y validación de metas comerciales.	Gestión Comercial, con el apoyo de las subgerencias y gerencias de los grupos misionales.	Estrategia comercial Política Comercial	Gerencia General Equipo Directivo de la Entidad Procesos Misionales Cliente
2	Gestión Comercial - Auditoria interna - Direccionamiento Estratégico	Manuales, guías y procedimientos Contexto interno y Externo Perfiles de riesgos del proceso Informes de Auditoría	Identificar oportunidades y riesgos, evaluar los riesgos y los controles del proceso	**CTROPEGCO-1:** Definición y validación de metas comerciales	Gerente Grupo de Gestión Comercial Oficial de cumplimiento Gerente de Grupo planeación y gestión de riesgos	Perfiles de riesgos de procesos Contexto Interno y Externo Planes de tratamiento del riesgo	Gestión de Riesgos Gestion Integral de Procesos

HACER

No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
3	Cliente - Proceso de Direccionamiento Estratégico	Solicitud de Cliente - Portafolio de servicios Estrategia comercial	Realizar el contacto inicial con el cliente para ofrecer portafolio de servicio.	**CTROPEGCO-2:** Acompañamiento y seguimiento por parte del Grupo de Gestión Comercial a las solicitudes de nuevos negocios. **CTROPEGCO-5**: Validación de las necesidades de los clientes para la definición de requerimientos, alcance y condiciones del negocio.	Gestión Comercial y Grupo de Comunicaciones	Soporte de realización de contacto con el cliente	Cliente Procesos Misionales

4	Cliente	Información del Cliente - Necesidad y requerimiento del cliente - Plan Estratégico Institucional - Solicitud del cliente Estrategia comercial	Identificar las necesidades y requerimientos de los clientes actuales y potenciales de acuerdo con los productos y servicios que ofrece la entidad.	**CTROPEGCO-2:** Acompañamiento y seguimiento por parte del Grupo de Gestión Comercial a las solicitudes de nuevos negocios. **CTROPEGCO-5:** Validación de las necesidades de los clientes para la definición de requerimientos, alcance y condiciones del negocio.	Gestión Comercial, Subgerencias y Gerencias de grupos misionales.	Soporte de realización de contacto con el cliente y/o Ficha Nuevo Negocio	Procesos Misionales y/o Grupos de Apoyo (Subgerencia de Operaciones, Grupo de Planeación y Control Financiero, Grupo de planeación y gestión de riesgos, SARLAFT)
5	Gestión Comercial, Procesos Misionales y Grupos de Apoyo (Subgerencia de Operaciones, Grupo de Planeación y Control Financiero, Grupo de planeación y gestión de riesgos, SARLAFT)	Plan estratégico Institucional Solicitud del Cliente Ficha Nuevo Negocio Formato de Viabilización del negocio Formato de Análisis financiero y de riesgos para nuevos negocios y novedades	Presentar el posible nuevo negocio al Comité de Negocios y/o Junta Directiva para análisis y aprobación de la remisión de la propuesta del nuevo negocio; así como la determinación de la conveniencia y aprobación del nuevo negocio.	**CTROPEGCO-4:** Revisión de la viabilidad del contrato o convenio por el Comité de Negocios.	Subgerencias y Gerencias de grupos misionales. Gestión Comercial Secretaría Técnica de Comité de Negocios	Certificado de Acta de Comité de negocios	Gestión Comercial Procesos Misionales
6	Gestión Comercial Procesos Misionales	Certificación de Acta de comité de Negocios	Preparar y enviar la propuesta de nuevo negocio aprobada por el Comité de negocios o Junta Directiva.	**CTROPEGCO-3**: Revisión de la propuesta y/o precotización de negocio.	Gestión Comercial Subgerencias y Gerencias de grupos misionales.	Comunicación o correo de remisión de la propuesta de nuevo negocio Propuesta nuevo negocio	Cliente

VERIFICAR - ACTUAR							
No.	**PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS**	**ENTRADA**	**ACTIVIDAD**	**CONTROLES (CÓDIGO)**	**RESPONSABLE**	**SALIDA**	**CLIENTE/ PARTES INTERESADAS**
7	Cliente - Gestión Comercial	Propuesta de nuevo negocio	Hacer seguimiento a la respuesta sobre aceptación o rechazo de la Propuesta de nuevo negocio enviada al cliente.	**CTROPEGCO-2:** Acompañamiento y seguimiento por parte del Grupo de Gestión Comercial a las solicitudes de nuevos negocios **CTROPEGCO-3:** Revisión de la propuesta y/o precotización de negocio	Gestión Comercial	Correo electrónico ó Base de datos nuevos negocios	Cliente Todos los procesos
8	Cliente-Proceso Gestión de proveedores	Aceptación de la propuesta por parte del cliente	Hacer seguimiento al negocio hasta la suscripción del convenio y/o contrato, según respuesta de aceptación por parte del cliente	**CTROPEGCO-2:** Acompañamiento y seguimiento por parte del Grupo de Gestión Comercial a las solicitudes de nuevos negocios	Gestión comercial - Subgerencias misionales - Subgerencia de Operaciones - Oficina Asesora Juridica	Minuta Convenio y/o contrato	Cliente Todos los procesos
9	Secretaría Técnica de Comité de Negocios Gestión Comercial	Lista de documentos requeridos para la fase de negociación con respectivos soportes. Minuta Convenio y/o contrato	Registrar en el Sistema Correspondiente de la Entidad, los datos relacionados con los nuevos negocios y cargue de la minuta, para continuar con el flujo de registro y legalizacion del contrato /convenio.	**CTROPEGCO-1:** Definición y validación de metas comerciales.	Secretaría Técnica de Comité de Negocios	Visto bueno en la Lista de documentos requeridos para la fase de negociación	Proceso Misional Subgerencia de Operaciones Subgerencia Financiera
10	Cliente - Subgerencias misionales	Base de datos clientes y estado de los convenios/contratos	Formular y realizar la encuesta de satisfacción del cliente por los servicios prestados por la entidad.	**CTROPEGCO-7:** Socialización del proceso de Gestión Comercial	Gestión Comercial	Resultados de medición de satisfacción del cliente.	Todos los procesos
11	Cliente Gestión Comercial	Resultados de medición de satisfacción del cliente	Socializar los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente por los servicios prestados por la entidad.	**CTROPEGCO-7:** Socialización del proceso de Gestión Comercial	Gestión Comercial	Presentación de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente por los servicios prestados por la entidad.	Todos los procesos
12	Sistema integrado de gestión Gestión Comercial Direccionamiento estratégico	Autoevaluación del proceso Herramientas de seguimiento y medición Hoja de vida de indicador Plan de acción institucional	Realizar la medición y seguimiento a la gestión del proceso	**CTROPEGCO-1** Definición y validación de metas comerciales	Gerente Grupo de Gestión Comercial	Resultados de medición	Gestión Comercial Gestion Integral de Procesos Direccionamiento estratégico Gestión del riesgo

13	Auditoria interna	Informes de Auditoría	Formular acciones correctivas y de mejora según corresponda	**CTROPEGCO-1:** Definición y validación de metas comerciales	Gerente Grupo de Gestión Comercial	Acciones correctivas y de mejora	Gestion Integral de Procesos Proceso de Auditoría Interna Entes de vigilancia y control
	Gestión Comercial	Resultados de Indicadores Resultados de medición de satisfacción del cliente Autoevaluación y gestión por Proceso					
	Sistema Integrado de Gestión	Resultados de la revisión por la Dirección					
	DAFP	Resultados Índice de Desempeño Institucional - FURAG					
14	Auditoria interna Gestión Comercial	Informes de auditoria Perfil de riesgos del proceso Evento de riesgo Operacional Monitoreo de controles SARLAFT	Notificar los eventos de riesgo materializados del proceso o la no ocurrencia de eventos de riesgos Realizar el monitoreo de controles SARLAFT		Gerente Grupo de Gestión Comercial Oficial de cumplimiento Gerente de Grupo planeación y gestión de riesgos	Reporte de eventos de riesgo o de no ocurrencia Acciones de mejora	Gestión del riesgo

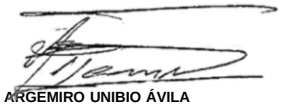
7. RECURSOS	
HUMANO	Funcionarios y colaboradores asignados al Grupo de Gestión Comercial
INFRAESTRUCTURA - TECNOLÓGICOS	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, red interna, carteleras digitales, Software aplicable y de consulta.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
1	2021-05-23	Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software GRC adquirido por la Entidad, generando un nuevo código, versión y fecha. Se cambia de código CMI500 versión 02 con ultima vigencia 2020-10-21 a C-CM-01 versión 01.	Gerente del Grupo de Desarrollo Organizacional
2	2022-05-08	Cambio menor masivo debido a inclusión de los controles existentes en los procesos, relacionandolos en las actividades aquí descritas según aplique.	Gerente del Grupo de Desarrollo Organizacional
3	2023-03-08	Cambio menor debido a ajuste en el nombre y codigo de algunos controles existentes en el proceso, de acuerdo con la actualización de la matriz de riesgo operativo de la entidad, asi mismo se actualiza nombre del proceso Gestion Integral de Procesos	Grupo de Gestion Comercial

9. APROBACIÓN

REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR



ARGEMIRO UNIBIO ÁVILA
Gerente Grupo Desarrollo Organizacional

AMCA