

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					CÓDIGO:	C-CM-01
						VERSIÓN:	04
						VIGENCIA:	2024-11-26
	GESTIÓN COMERCIAL					CLASIFICACIÓN	IP

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO							
Líder(es) del proceso:	Presidencia		Responsable(s) del proceso:		Gerencia de Grupo Gestión Comercial		

2. OBJETIVO DEL PROCESO				3. ALCANCE DEL PROCESO			
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 SIG					
Indicadores de proceso		Las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso se encuentran controladas a través del aplicativo GRC- modulo Indicadores/ reportes/ hoja de vida del indicador.					
Riesgos y controles del proceso		Los riesgos operacionales, la identificación de peligros y evaluación de riesgos en SST, la identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales e identificación evaluación de riesgos de soborno del SIG asociados al proceso se encuentran para su consulta en el Catálogo Documental / acceso al campo de: Riesgos, Peligros en SST y Aspectos Ambientales.					

5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS DEL PROCESO							
Requisitos legales y normativos		Los requisitos legales y normativos que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SIG en el campo documentos externos.					
Requisitos ISO		Los requisitos ISO que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SIG en el campo documentos externos.					
Políticas MIPG		La articulación del modelo MIPG con el SIG se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SIG en el campo documentos externos.					

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
							

PLANEAR							
No.	PROVEEDOR/ PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES (CÓDIGO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
1	Gobierno nacional - Gobierno territorial Gerencia General Proceso de Direcciónamiento 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 - Auditoría interna - Direcciónamiento 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 Direcciónamiento 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

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					CÓDIGO:	C-CM-01
							VERSIÓN:	04
							VIGENCIA:	2024-11-26
		GESTIÓN COMERCIAL					CLASIFICACIÓN	IP
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 Jurídica	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 legalización 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	Gestion Integral de Procesos 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	

eterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					CÓDIGO:	C-CM-01
							VERSIÓN:	04
							VIGENCIA:	2024-11-26
		GESTIÓN COMERCIAL					CLASIFICACIÓN	IP
13	Auditoría 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						
	Gestion Integral de Procesos	Resultados de la revisión por la Dirección						
	DAFP	Resultados Índice de Desempeño Institucional - FURAG						
14	Auditoría interna Gestión Comercial	Informes de auditoría 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, software aplicable y de consulta.						
8. CONTROL DE CAMBIOS								
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO				SOLICITADO POR		
01	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 Grupo de Desarrollo Organizacional		
02	2022-05-08	Cambio menor masivo debido a inclusión de los controles existentes en los procesos, relacionándolos en las actividades aquí descritas según aplique.				Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional		
03	2023-03-08	Cambio menor debido a ajuste en el nombre y código de algunos controles existentes en el proceso, de acuerdo con la actualización de la matriz de riesgo operativo de la entidad, así mismo se actualiza nombre del proceso Gestion Integral de Procesos				Grupo de Gestion Comercial		
04	2024-11-26	Cambio menor en donde: - Eliminación de los links de consulta del numeral 5. Requisitos legales y normativos, -Ajuste de la imagen institucional, de la razón social y de la denominación de la Gerencia General por Presidencia debido a la transformación de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, mediante Decreto 1962 de 2023, en una sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, cuya razón social será Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.				Gerente Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional		
9. APROBACIÓN								
REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR								
ARGEMIRO UNIBIO AVILA Argemiro Unibio Avila Gerente Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional Firmado digitalmente por ARGEMIRO UNIBIO AVILA Fecha: 2024.11.26 10:02:29 -05'00'								