

OBJETIVO DEL PROCESO					
Impulsar la gestión comercial y de mercadeo de la ESU a través de la planificación, ejecución y evaluación de actividades comerciales que promuevan el crecimiento de las unidades misionales de la entidad, la generación de impactos positivos en el mercado, asegurando la sostenibilidad, la transparencia y la consolidación de la marca a largo plazo con enfoque a generar satisfacción con enfoque a generar satisfacción en las diferentes partes interesadas.					
ALCANCE		RESPONSABLES		NIVEL DEL PROCESO	
INICIA	Con el análisis del mercado público y privado, la caracterización y segmentación de clientes y partes interesadas.	Subgerente Comercial y de Mercadeo		Misionales	
FINALIZA	Con la legalización del contrato, seguimiento a la ejecución contractual y actividades del plan de mercadeo y satisfacción del cliente.				
INTERACCIÓN DEL PROCESO					
Proveedor - Grupo de Interés	Entrada - Insumo	PHVA	Actividades Claves	Salidas - Productos / Servicios	Cliente
- Entidades Gubernamentales - Entes de control - Veeduría Ciudadana - Planeación Estratégica - Gestión Financiera - Procesos Misionales de la ESU - Comunidad - Mercado público y privado - Competencia	- Plan Estratégico Institucional - Presupuesto - Resultados de percepción. - Políticas públicas de atención al ciudadano y lineamientos en el marco de la transparencia y ética pública. - Lineamiento Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). - Lineamientos institucionales y comerciales - Planes de desarrollo - Información de mercado público y privado - Requerimientos y necesidades de clientes - Necesidades de posicionamiento de marca y fortalecimiento de imagen institucional. - Análisis de competencia - Lineamientos de MIPG y directrices normativas	P	- Formulación plan de acción comercial - Analizar el presupuesto y determinar actividades comerciales y de mercadeo - Analizar aspectos de percepción de clientes y partes interesadas y determinar estrategias comerciales y de mercadeo. - Diseñar estrategias de marketing y comerciales - Segmentar clientes - Analizar competencia y tendencias del mercado. - Definir lineamientos de política comercial.	- Plan de acción comercial y de mercadeo - Clientes segmentados - Resultados del estudio del mercado - política comercial - Propuesta del Plan de Ventas y Plan de Mercadeo - Planes de negocio	- Entidades Gubernamentales - Entes de control - veeduría ciudadana - Planeación estratégica - Comunidad - Comité institucional de gestión y desempeño (CIGD) - Comité Comercial - Gestión de servicio y operaciones - Junta directiva
- Entidades Gubernamentales - Entes de control - Veeduria ciudadana - Planeación estrategica - Comunidad - Comité institucional de gestión y desempeño (CIGD) - Comité Comercial - Gestión de servicio y operaciones - Junta directiva	- Plan de acción comercial y de mercadeo - Clientes segmentados - Resultados del estudio del mercado - política comercial - Propuesta del Plan de Ventas y Plan de Mercadeo - Planes de negocio	H	- Ejecutar actividades comerciales y de mercadeo - Identificar necesidades, expectativas y oportunidades - Generar directrices de acuerdo a los resultados analizados del estudio de mercado - Ejecutar lineamientos de la política comercial - Ejecutar plan de ventas y mercadeo - Actualizar el portafolio de servicios - Diseñar mecanismos de percepción (Satisfacción) - Definir canales de comunicación - Ejecutar lineamientos comerciales relacionados en la política del servicio al ciudadano y participación ciudadana. - Analizar ofertas activas y declinadas	- Resultados del Plan de Ventas y Mercadeo - Propuestas comerciales presentadas y con seguimiento - Contratos legalizados - Eventos y actividades de mercadeo ejecutadas - Base de datos actualizada - Nuevos clientes - Portafolio de servicios actualizado y acorde a las unidades misionales - Visitas comerciales ejecutadas - Mecanismos de percepción de clientes ejecutados - Canales de comunicación con seguimiento y evaluados - Nuevas Estrategias de mercadeo y comerciales	- Entidades Gubernamentales - Entes de control - Veeduría ciudadana - Planeación estratégica - Comunidad - Comité institucional de gestión y desempeño (CIGD) - Comité Comercial - Gestión de servicio y operaciones - Junta directiva - Todos los procesos
- Entidades Gubernamentales - Entes de control - Veeduría ciudadana - Planeación estratégica - Comunidad - Comité institucional de gestión y desempeño (CIGD) - Comité Comercial - Gestión de	- Resultados del Plan de Ventas y Mercadeo - Propuestas comerciales presentadas y con seguimiento - Contratos legalizados - Eventos y actividades de mercadeo ejecutadas - Base de datos actualizada - Nuevos clientes - Portafolio de servicios actualizado y acorde a las unidades misionales - Visitas comerciales	V	Evaluar y analizar: - Plan de ventas y de mercadeo. - Propuestas comerciales - términos contractuales / Negocios - Actividades de mercadeo - Bases de datos - Seguimiento a visitas - Pertinencia del portafolio de servicios - Satisfacción del cliente y PQRSDF - Funcionalidad de los canales de comunicación - métricas de desempeño comerciales y de mercadeo	- Informes de desempeño comercial y de mercadeo - Indicadores evaluados - Matriz de riesgos actualizada - Resultados de encuestas de satisfacción y de PQRSDF - Acciones y estrategias redefinidas	- Comité Comercial - Comité de Gerencia - Comité institucional de gestión y desempeño - Planeación estratégica - Proceso ASI (administración de sistemas integrados). - Proceso Gestión Financiera

servicio y operaciones - Junta directiva - Todos los procesos	ejecutadas - Mecanismos de percepción de clientes ejecutados - Canales de comunicación con seguimiento y evaluados - Nuevas Estrategias de mercadeo y comerciales		- Evaluar riesgos asociados al proceso - Verificar presupuesto ejecutado		- Proceso de Gestión de servicios y operaciones - Entes de Control
- Planeación estratégica - Gestión comercial - Todos los procesos de la ESU - Clientes - Entes de control - Comunidad	- Comité Comercial - Comité de Gerencia - Comité institucional de gestión y desempeño - Planeación estratégica - Proceso ASI (administración de sistemas integrados). - Proceso Gestión Financiera - Proceso de Gestión de servicios y operaciones - Entes de Control	A	- Informes de desempeño comercial y de mercadeo - Indicadores evaluados - Matriz de riesgos actualizada - Resultados de encuestas de satisfacción y de PQRSDF - Acciones y estrategias redefinidas	- Planes de mejoramiento. - Gestión del cambio - Matriz de riesgos actualizada y mejorada. - Diseño de estrategias. - Métricas de desempeño y recursos de seguimiento de medición actualizados. - Innovaciones en portafolio y gestión comercial	- Planeación estratégica - Gestión comercial - Todos los procesos de la ESU - Clientes - Entes de control - Comunidad
RECURSOS			REQUISITOS		
Físicos: Oficinas dotadas de hardware y software, sala de reuniones, internet, material publicitario, software de gestión documental Humanos: Subgerente Comercial y de Mercadeo, Profesionales Universitarios y Auxiliares administrativos Ambiente de Trabajo: Condiciones ambientales, ergonómicas, psicosociales adecuadas para la operación, clima y cultura organizacional adecuado.			- Norma ISO 9001: 4.1, 4.2, 6.2.1, 6.2.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 - Modelo Estándar de Control Interno - MECI Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: - Política de servicio al ciudadano - Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. - Dimensión 4 evaluación de resultados: - Seguimiento y evaluación a la gestión institucional.		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
4	12/08/2019	Marcela Salazar Valencia	Cambios de acuerdo a auditoría interna
5	16/09/2020	Marcela Salazar Valencia	Inclusión frecuencia seguimiento indicadores
6	28/03/2022	Marcela Salazar Valencia	Unión planeación comercial y gestión propuestas
7	17/11/2022	Carlos Alberto Ruiz Guerra	Actualización de la caracterización
8	28/10/2025	Dany Leon Molina Orrego	Actualización de la estructura del proceso de acuerdo a la realidad actual de la entidad con las actividades contempladas en el PHVA, los recursos y controles existentes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nelson Andres Rodriguez Herrera Profesional Universitario Grado 2 - Comercial y Mercadeo Fecha de elaboración: 28/10/2025	Diego Armando Botero Zuluaga Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de revisión: 28/10/2025	Juan David Ángel Bedoya Subgerente Comercial y Mercadeo Fecha de aprobación: 28/10/2025

Este documento ha sido visto 24 veces