



Procesos

Procesos : GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MACROPROCESO

Macroproceso.
GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO

Subproceso.
REALIZAR MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN COMERCIAL

Subproceso.
GESTIONAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

NOMBRE DEL GRUPO

PROCESO.
GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

CÓDIGO.
GCO-GDC-CAP-001

VERSIÓN.
5

FECHA.
11/03/2022

OBJETIVO.
Comercializar con efectividad el portafolio de productos y servicios de Colpensiones que permita lograr un impacto positivo en los grupos de interés, mediante la ejecución de actividades comerciales y educativas en canales presenciales, remotos y virtuales dispuestos por la entidad, para facilitar la ampliación de la cobertura y promover la adopción de buenas prácticas encaminadas a la protección de la vejez de la población.

OBJETIVO(S) ESTRATEGICO(S) ASOCIADO(S) CON EL PROCESO.

1. Incrementar en los usuarios el nivel de recordación de la marca Colpensiones como sinónimo de confianza para depositar los aportes y ahorros para la protección hoy y mañana. ,2. Fortalecer la implementación de la política publica de protección de la vejez, a través de la administración efectiva del RPM y servicios sociales complementarios.,3. Incrementar la cobertura y el ahorro en los BEPS.,4. Asegurar la sostenibilidad financiera de la administradora.

ALCANCE.

Inicia: Definición de la estrategia comercial

Incluye: La gestión del portafolio de productos y servicios de la entidad, con base en la normatividad vigente aplicable y los lineamientos establecidos en el Modelo de Actuación Comercial, para el acceso y beneficio de los grupos de interés definidos en la estrategia.

Finaliza: El monitoreo y seguimiento a la Gestión Comercial.

RESPONSABLES.

Gerencia Comercial

REGLAS DE NEGOCIO.

- 1. El proceso para la gestión comercial debe contemplar los lineamientos, políticas públicas, normatividad relacionada para el sistema de protección para la vejez, normatividad para la aplicación y asignación de código interno de descuento, designadas por el Gobierno Nacional.
- 2. El proceso recibe el lineamiento estratégico definido por el Direccionamiento Empresarial, plan estratégico institucional, recomendaciones emanadas de la encuesta de satisfacción y estudios adelantados por la entidad
- 3. El proceso debe generar estrategias, tácticas y políticas para las distintas Unidades de Negocio Comercial.
- 4. Los grupos de interés, que son objeto de las estrategias, tácticas y acciones del proceso de comercialización y acompañamiento empresarial, deben cumplir con los requisitos de acceso, criterios de segmentación, atención y reconocimiento definidos en la normatividad y los establecidos por Colpensiones en su Direccionamiento Empresarial.
- 5. Se debé realizar monitoreo y seguimiento de las diferentes estrategias, tácticas y acciones realizadas por la Gerencia Comercial a partir del registro de la información en las herramientas que la Vicepresidencia Comercial y de Servicio determinen para tal fin.

CICLO PHVA.

CICLO PHVA	ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	MACROACTIVIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
	1. Lineamiento Estratégico - Plan Estratégico Institucional 2. Normatividad Vigente -	(1,7) Direccionamiento Empresarial - Planeación estratégica (2) Direccionamiento		Analizar Información del marco estratégico. Analizar la información sobre organizaciones y grupos de interés. Analizar la información sobre ciudadanos para vinculación y ahorro en BEPS. Realizar propuesta de	Ley 1328 de 2009 Ley 1902 de 2018 Ley 1527 de 2012 Decreto 1833 de 2016 Decreto 295 de			

P	<p>conceptos, fuentes publicas de información</p> <p>3. Política de Relacionamiento Institucional de Colpensiones</p> <p>4. Plan de educación financiera</p> <p>5. Presupuesto asignado</p> <p>6. Encuestas, estudios e investigaciones de mercado</p> <p>7. Diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios</p> <p>8. Lineamientos, Información y/o normatividad BEPS</p>	<p>Direccionamiento Legal</p> <p>(3) Gestión de Comunicaciones</p> <p>(4) Gestión de Educación</p> <p>(5) Gestión Financiera</p> <p>(6) Investigación, Desarrollo y Analítica</p> <p>(8) Gestión de Otorgamiento BEPS, Gestión de las cuentas Individuales e información de la población BEPS</p>	(2) Gobierno Nacional y Entes de Control	<p>estrategia comercial por unidad de negocio.</p> <p>Revisar y analizar la propuesta de estrategia comercial.</p> <p>Aprobar la propuesta de estrategia comercial.</p> <p>Gestionar recursos adicionales.</p> <p>Divulgar la Estrategia.</p> <p>Definir indicadores de gestión del proceso.</p> <p>Validar necesidades educativas fuera del programa anual.</p> <p>Elaborar y enviar la propuesta del plan de educación y cultura del ahorro.</p>	<p>Decreto 2012 de 2017</p> <p>Decreto 2106 de 2019</p> <p>Decreto 1174 de 2020</p> <p>Circular 024 SFC</p> <p>Circular Básica Jurídica de SFC</p> <p>Circular Colpensiones 013 de 2015</p> <p>Resolución Colpensiones 010 de 2020</p>	<p>1. Estrategia Comercial</p> <p>2. Indicadores y Metas</p> <p>3. Modelo de Actuación Comercial</p> <p>4. Impacto en Educación Financiera</p>	<p>(1) Gestion de cartera</p> <p>(1) Gestión de Mercadeo</p> <p>1) Otros Procesos Interesados</p> <p>(1,2,3) Direcciones Regionales</p> <p>(2) Investigación, Desarrollo y Analítica</p> <p>(4) Gestión de la Experiencia en el Servicio</p>	(4) Superintendencia Financiera de Colombia
H	<p>1. Estrategia comercial, material de apoyo Educativo Institucional</p> <p>2. Requerimientos internos</p> <p>a. Conmutación pensional</p> <p>b. Conceptos de área</p> <p>3. Solicitudes de grupos de interés (Comunicaciones Externas o PQRS)</p> <p>4. Base de datos empleadores</p> <p>5. a. Lineamientos del proceso, guías e instructivos del proceso</p> <p>b. Información de datos de contacto, Prospectos y vinculados segmentadas.</p> <p>6. a. Base de aliados, empleadores y terceros aportantes BEPS</p> <p>b. Información de recaudo aliados, ciudadanos, terceros</p>	<p>(1) Gestión de Mercadeo</p> <p>(2) Procesos y áreas interesadas</p> <p>(3,9) Gestión de Estandarización</p> <p>(4, 10) Gestión de Cartera</p> <p>(5) Gestión de las Cuentas Individuales e Información de la Población BEPS</p> <p>(6) Gestión de la Experiencia en el Servicio</p>	(3) Grupos de interés (Empleadores, Terceros Aportantes, Ciudadanos, Aliados, Entidades Operadoras de Libranzas)	<p>Gestión Comercial</p> <p>Gestionar Portafolio de Productos y Servicios</p>	<p>a. Decreto 1833 de 2016</p> <p>b. Circular 024 de 2018 SFC</p> <p>c. Resolución 010 de 2020</p> <p>d. Instructivo Modelo de Actuación Comercial</p> <p>e. Instructivo de Gestión con Aliados</p>	<p>Vinculaciones BEPS.</p> <p>Asesoría integral frente solicitudes de acompañamiento a grupos de interés priorizados por la estrategia comercial (a,b,c,d)</p> <p>Fichas Técnicas de Solicitud de Contratación.</p> <p>Códigos de operación de libranzas (4,5,d)</p> <p>Respuesta de solicitudes de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Tornadas de</p>	<p>1. Gestión de la Experiencia en el Servicio</p> <p>2. Gestión de Estandarización</p> <p>3. Gestión Contractual</p> <p>4. Gestión de Nómina de Pensionados</p> <p>5. Direcciones Regionales</p> <p>6. Gestión de la Afiliación</p> <p>7. Gestión de Comunicaciones</p> <p>8. Gestión de Mercadeo</p> <p>9. Investigación,</p>	<p>a. Empleadores</p> <p>b. Aliados</p> <p>c. Terceros Aportantes BEPS</p> <p>d. Ciudadanos</p> <p>e. Entidades Operadoras de Libranzas</p>

	<p>y empleadores.</p> <p>7. Solicitud creación de alianzas</p> <p>8. Solicitudes Asignación y Renovación Códigos Internos de Descuento</p> <p>9. Solicitudes Conmutaciones Pensionales</p> <p>10. Solicitud de depuración de la deuda</p> <p>11. Requerimientos Judiciales</p>	<p>(7) Administración de las Solicitudes</p> <p>(8) Gestión de la Afiliación</p> <p>(11) Acciones Constitucionales</p>			<p>t. Guía básica de funcionalidades CRM</p>	<p>Acompañamiento en Educación Financiera.</p> <p>Solicitudes a otras áreas. (Requerimientos Internos Conmutación) Pensional)</p> <p>Requerimientos GAP</p>	<p>Desarrollo y Analítica</p> <p>10. Gestión de la Determinación del Derecho</p> <p>11. Gestión de Desarrollo del Talento Humano</p> <p>12. Procesos y áreas interesadas</p>	
V	<p>1. Lineamientos para medición de gestión</p> <p>2. Lineamientos gestión de riesgos</p> <p>3. a. Informes de auditorías internas</p> <p>b. Informes de auditorías externas</p> <p>4. Encuestas y mediciones de satisfacción</p> <p>5. Requerimientos entes de control</p> <p>6. Realizar seguimiento a las actividades</p>	<p>(1) Gestión de Procesos - Administración de sistemas de gestión</p> <p>(2) Gestión Integral de riesgos</p> <p>(3) Evaluación Integral</p> <p>(4) Control Disciplinario Interno</p> <p>(4) Gestión de experiencia en el servicio</p>	<p>(5) a. Órganos de control</p> <p>b. Superintendencia Financiera de Colombia</p> <p>c. Ministerio del Trabajo</p>	<p>Realizar Monitoreo y Seguimiento a la Gestión Comercial.</p> <p>Autoevaluación del proceso y aplicación de los controles.</p> <p>Evaluar y reportar los indicadores del proceso.</p> <p>Gestionar los riesgos y reportar eventos.</p> <p>Seguimiento y Control a los planes de mejoramiento.</p>	<p>Instructivo Metodología para la Formulación y Análisis de Indicadores</p> <p>Manual del Modelo del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Metodología de análisis de Riesgos</p>	<p>Resultados de autoevaluación (1)</p> <p>Reporte de indicadores (1)</p> <p>Matriz de riesgo operativo actualizada (2)</p>	<p>1. Administración de Sistemas de Gestión</p> <p>2. Gestión Integral de Riesgos</p> <p>3. Investigación, Desarrollo y Analítica</p>	<p>Defensoría del consumidor financiero</p> <p>Entes de control</p>
A	<p>1. Lineamientos y Metodologías para definir e implementar planes de Mejoramiento</p> <p>2. Identificación de mejoras operativas</p> <p>3. Reporte de oportunidades de mejora</p>	<p>(1) Administración de sistemas de gestión</p> <p>(2) Gestión de procesos</p> <p>(3) Direcciones Regionales</p>	Entes de Control	<p>Identificación, Definición e Implementaciones de planes de Mejoramiento</p>	Manual del Modelo del Sistema Integrado de Gestión	<p>Planes de mejoramiento preventivos y correctivos definidos e implementados</p> <p>Evidencias de las acciones en los planes de mejora</p> <p>Análisis de viabilidad de la oportunidad de mejora</p>	1. Administración de Sistemas de Gestión	Entes de Control

RECURSOS TECNOLÓGICOS.

OFIMÁTICA, REDES Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES, CRM, HERRAMIENTAS DE CONSULTA, REGISTRO Y SEGUIMIENTO (CONSULTA PAGOS, CONSULTA AFILIADOS, HISTORIA LABORAL, NÓMINA, BIZAGI, LIQUIDADOR, PWA, COBRO, ISOTOOLS, NEL, SERVICE MANAGER, VIGIA, SAVIA, MÁS ACCESOS, SEDE ELECTRÓNICA, ESCRITORIO REMOTO), GOOGLE MEET, CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

TRÁMITES / OPAS.

No aplica

RIESGOS.

Matriz de Riesgos Asociada Versión 4

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
16/06/2017	1	Version Inicial
09/08/2018	2	Se realizó modificación en el proceso por inclusión del Subproceso Asignación y renovación de códigos
11/09/2020	3	Se realizó la actualización del objetivo, objetivos relacionados al proceso, reglas de negocio, Subprocesos, alcance y ciclo PHVA del proceso
23/02/2020	4	Se actualizó nombre de procesos y versión de matriz de riesgos.
11/03/2022	5	Se realizó ajuste en el objetivo del proceso, alcance, inclusión de nueva regla de negocio, actualización de entradas, proveedores, documentos relacionados, salidas y clientes en el ciclo PHVA, inclusión de recursos tecnológicos y versión de matriz de riesgos.

COMENTARIO

Comentario.

Se realizó ajuste en el objetivo del proceso, alcance, inclusión de nueva regla de negocio, actualización de entradas, proveedores, documentos relacionados, salidas y clientes en el ciclo PHVA, inclusión de recursos tecnológicos y versión de matriz de rie

Usuarios

NOMBRE		TIPO	CARGO	DEPARTAMENTO
FASE	FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE	ESTADO
Elaboración	17/01/2022	17/01/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada

Edición	17/01/2022	17/01/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada
Revisión	17/01/2022	23/02/2022	Líder y Suplente Proceso Gestión de Comercialización - ROMERO RODRIGUEZ, PABLO ANDREI	Completada
Aprobación	23/02/2022	08/03/2022	Aprobación Documentos Gerencia Comercial - GALENO BERMUDEZ, CHESTER ADOLFO	Completada
Revisión SIG	08/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Codificación y liberación	11/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Publicación y Cierre	11/03/2022	11/03/2022	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujogramas/pr4101/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
Gestión de Comercialización	14/12/2017	19/06/2019

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------



Subproceso

Subproceso : GESTIONAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PROCESOS

Procesos.
GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

DATOS

SUBPROCESO.
GESTIONAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CÓDIGO.
GCO-GDC-CAS-002

VERSIÓN.
3

FECHA.
11/03/2022

OBJETIVO.
Garantizar la oferta de productos y servicios de Colpensiones mediante la ejecución de tácticas y acciones adecuadas a las necesidades de los grupos de interés que faciliten la toma de decisiones para el acceso a los productos y servicios de la entidad.

ALCANCE.
Inicia: Promover los productos y servicios de la entidad a los grupos de interés

Incluye: El despliegue de la estrategia comercial para el acceso de los grupos de interés a los productos y servicios de Colpensiones, mediante la estructuración e implementación de tácticas y acciones relacionadas con educación financiera, cultura para el ahorro, acompañamiento a empleadores, proceso de depuración de la deuda, conmutaciones pensionales y libranzas.

Finaliza: Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los grupos de interés.

RESPONSABLES.
Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

REGLAS DE NEGOCIO .

1. Los lineamientos estratégicos son definidos por el Direccionamiento Empresarial en el Plan Estratégico Institucional.
2. El proceso generará tácticas y acciones para el despliegue de la estrategia comercial a los grupos de interés definidos en la misma.
3. Los grupos de interés que son objeto de las estrategias, tácticas y acciones del proceso de Gestión de comercialización deben cumplir con los requisitos de acceso definidos en la normatividad y los establecidos por Colpensiones en su Direccionamiento Empresarial.
4. La gestión comercial y las diferentes acciones realizadas con los grupos de interés se registran en las herramientas definidas por la entidad.

ENTRADAS / ACTIVIDADES / SALIDAS.

ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
1. Estrategia Comercial 2. Requerimientos o Solicitudes	(1) Gestión de Comercialización (2) Gestión de Cartera	2. Grupos de interés	Diseñar tácticas y acciones comerciales para la ejecución de la estrategia comercial.	Líder del Subproceso Director Comercial	Tácticas y acciones comerciales socializadas Indicadores y Metas Necesidades de recursos	Gestión de Comercialización	Grupos de interés
			Diseñar tácticas y acciones comerciales Regionales	Director Regional	Definir las acciones comerciales Regionales. Indicadores y Metas Necesidades de recursos		
Recursos Necesarios	Gestión de Comercialización	No Aplica	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de tácticas y acciones comerciales.	Líder del Proceso Director Regional	1. Solicitudes a otras áreas 2. Solicitudes a tercero contratado - red de servicios BEPS	(1) Gestión de Mercadeo (1) Gestión de Comunicaciones (2) Gestión de Experiencia en el Servicio (1) Otros procesos relacionados	Tercero Contratado - Red de Servicios BEPS
1. Tácticas y acciones comerciales socializadas 2. Solicitudes de los grupos de interés y solicitudes de relacionamiento	(1) Gestión de Comercialización	(2) Grupos de interés	Relacionamiento comercial con los grupos de interés	Gerente Comercial Director de Comercialización Director Regional o a quien ellos deleguen	Acciones comerciales o planes de trabajo acordados con grupos de interés	Gestión de Comercialización	Grupos de interés
1. Acciones comerciales o planes de trabajo acordados con grupos de interés 2. Tácticas y acciones comerciales socializadas 3. Solicitudes de acompañamiento a aportantes	(1,2) Gestión de Comercialización (3) Determinación de la Deuda Gestión de Cartera	(3) Grupos de interés	Programar las acciones comerciales y de acompañamiento a los grupos de interés	Gerente Comercial Director de Comercialización Director Regional o a quien ellos deleguen	1. Necesidades de recursos adicionales 2. Programación de actividades comerciales 3. Mesas de trabajo - Actas 4. Registro de la gestión comercial en las herramientas definidas. 5. Solicitud de atención a requerimientos por áreas	(1,3,4) Gestión de Comercialización (3,5) Determinación de la Deuda Gestión de Cartera	(2,3) Grupos de interés

					misionales		
1. Recursos solicitados a otras áreas y terceros contratados - Red de servicios BEPS 2. Programación de actividades comerciales	(1,2) Gestión de Comercialización	(1) Tercero Contratado	Llevar a cabo las actividades de gestión comercial programadas en cada Regional y la atención de los puntos BEPS y empleadores. Llevar a cabo la gestión presencial, gestión telefonica y acompañamiento de eventos con aliados.	Gerente Comercial Director de Comercialización Director Regional o a quien ellos deleguen	Registro de la gestión en las herramientas definidas.	Gestión de Comercialización	Grupos de interés
Solicitud de inicio proceso conmutación pensional	No Aplica	Empleadores Organizaciones	Generar y enviar respuesta indicando las etapas que surte el proceso y la matriz de datos	Gerente Comercial Director de Comercialización o a quien ellos deleguen	Oficio con información y requisitos documentales para iniciar el proceso	Gestión de Comercialización	Empleadores Organizaciones
Requerimiento interno	Gestión Documental Investigación, Desarrollo y Analítica Gestión de Nómina de Pensionados Gestión de Ingresos Gestión de la Experiencia en el Servicio	Empleadores Organizaciones	Articulación con las áreas intervinientes en el proceso de conmutación pensional	Gerente Comercial Director de Comercialización o a quien ellos deleguen	Solicitud y respuesta de requerimientos internos y oficio a los empleadores	Gestión Documental Investigación, Desarrollo y Analítica Gestión de Nómina de Pensionados Gestión de Ingresos Gestión de la Experiencia en el Servicio	Empleadores Organizaciones
Solicitudes para gestionar inicio de Mesa de Trabajo	Gestión de Comercialización Gestión de la Experiencia del Servicio	Grupos de interés	Realizar mesas de trabajo con empleadores (Grandes y Medianas Empresas)	Gerente Comercial Director de Comercialización Director Regional o a quien ellos deleguen	Solicitudes a otras áreas	Gestión de Comercialización, Gestión de la Experiencia del Servicio	Grupos de interés
				Gerente Comercial Director de Comercialización Director Regional o a quien ellos deleguen	Actas de Mesas de Trabajo	Gestión de la Historia Laboral Gestión de la Determinación del Derecho Laboral Gestión de la Medicina Laboral Gestión de la Nómina de Pensionados Gestión de las Acciones Constitucionales Inteligencia de Negocios e Innovación Determinación de la deuda Cartera	Grupos de interés
					Solicitudes de Estudio de Conocimiento del Cliente		

Trámites AGS Asignación y Renovación de Códigos Internos de Descuento	Gestión de la Experiencia del Servicio Gestión de Canales de Atención Gestión de Estandarización	No Aplica	Gestionar la Solicitud de Asignación y Renovación de Códigos Interno de Descuento a entidades solicitantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia	Director de Comercialización o a quien él delegue	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE a entidades solicitantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Oficio con respuesta a todos los Trámites AGS Asignación y Renovación de Códigos Interno de Descuento. Actas de Comité de Asignación y Renovación de Códigos Internos de Descuento. Memorando Comunicación Decisión de Comité. Memorandos de Inactivación.	Gestión Integral de Riesgos Gestión de la Nómina de Pensionados Gestión del Talento Humano Gestión Contractual	Tercero Contratado para realizar Estudios de Conocimiento de Cliente
Estudios Finalizados de Conocimiento del Cliente	Gestión de Comercialización	Tercero Contratado para realizar Estudios de Conocimiento de Cliente	Realizar estudio de conocimiento de cliente a entidades solicitantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia	Director de Comercialización o a quien él delegue	Informe de resultado estudio de conocimiento del cliente	No Aplica	Entidades Solicitantes

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
16/06/2017	1	Versión Inicial
22/09/2020	2	Cambio en el objetivo, alcance, reglas de negocio, entradas, salidas y actividades.
11/03/2022	3	Cambio en el objetivo, alcance, reglas de negocio, entradas, salidas y actividades.

COMENTARIO

Comentario.
Ajuste en el objetivo, alcance, reglas de negocio, entradas, salidas y actividades.

Usuarios

NOMBRE	TIPO	CARGO	DEPARTAMENTO
--------	------	-------	--------------

FASE	FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE	ESTADO
Elaboración	24/02/2022	24/02/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada

Edición	24/02/2022	24/02/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada
Revisión	24/02/2022	02/03/2022	Líder y Suplente Proceso Gestión de Comercialización - ROMERO RODRIGUEZ, PABLO ANDREI	Completada
Aprobación	02/03/2022	08/03/2022	Aprobación Documentos Gerencia Comercial - GALENO BERMUDEZ, CHESTER ADOLFO	Completada
Revisión SIG	08/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Codificación y liberación	11/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Publicación y Cierre	11/03/2022	11/03/2022	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujogramas/pr4107/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Entidades

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ORDEN	MADRE ENTIDAD	ESTADO	ESTADO	ACCIONES
--------	-------------	-------	---------------	--------	--------	----------

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------



Subproceso

Subproceso : REALIZAR MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN COMERCIAL

PROCESOS

Procesos.
GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

DATOS

SUBPROCESO.
REALIZAR MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN COMERCIAL

CÓDIGO.
GCO-GDC-CAS-003

VERSIÓN.
3

FECHA.
11/03/2022

OBJETIVO.
Realizar seguimiento a la ejecución de la estrategia, tácticas, acciones comerciales y la gestión del equipo comercial, mediante las actividades definidas en el modelo de actuación comercial y el registro de la gestión en las herramientas definidas por el proceso, con el fin de verificar su pertinencia, efectividad, adecuada ejecución y su nivel de contribución al cumplimiento de las metas asociadas a los indicadores.

ALCANCE.
Inicia: Con la retroalimentación sobre la ejecución de las actividades y el reporte de los resultados de la gestión del equipo comercial.

Incluye: La evaluación cualitativa sobre el cumplimiento de las metas comerciales definidas y la identificación de oportunidades de mejora.

Finaliza: La socialización de resultados incluyendo el análisis del cumplimiento de la estrategia comercial definida y el diseño e implementación de los respectivos planes de mejoramiento.

RESPONSABLES.
Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

REGLAS DE NEGOCIO .

1. Cada regional es responsable de llevar un seguimiento como mínimo mensual sobre la gestión y desempeño del equipo comercial, así como el cumplimiento de las metas definidas, y a nivel central una vez en el trimestre.
2. El seguimiento sobre el cumplimiento de las metas definidas y su contribución a la estrategia debe efectuarse a nivel central y regional.
3. Los profesionales de los distintos niveles, deben verificar de manera periódica el cumplimiento de las metas comerciales a partir de las herramientas de seguimiento comercial definidas.

ENTRADAS / ACTIVIDADES / SALIDAS.

ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
Registro de la gestión en las herramientas definidas.			Generar informes comerciales	Líder del Proceso	Informes de cumplimiento de las metas comerciales Evaluación de estrategia y tácticas comerciales	Gestión de Portafolio de productos y servicios	No Aplica
Informes de cumplimiento de las metas comerciales. Evaluación de estrategia y tácticas comerciales.	Gestión de Portafolio de productos y servicios	Terceros contratados Contact Center	Realizar seguimiento a la gestión y desempeño del equipo comercial, evaluar tácticas e identificar las oportunidades de mejora	Director Regional	Actas de reuniones o correos electrónicos con oportunidades de mejora y planes de acción identificados		
			Realizar reuniones de evaluación del cumplimiento de las metas comerciales y analizar los resultados por regionales	Gerente Comercial Director Regional Líder del Proceso	Actas de reuniones con oportunidades de mejora y planes de acción identificados		
Oportunidades de mejora identificadas Informes de auditoras internas y externas		a. Órganos de control b. Superintendencia Financiera de Colombia c. Ministerio de Trabajo d. Entes Certificadores	Definir los planes de mejoramiento	Líder del Proceso	Planes de mejoramiento		
Planes de mejoramiento	Gestión de Comercialización	No Aplica	Ejecución y seguimiento de planes de mejoramiento	Gerente Comercial Líder del Proceso	Seguimiento a los planes de mejoramiento registrados en la herramienta definida por la entidad		
Base de vinculados BEPS (Sabana vinculados VCS)	Gestión de las Cuentas Individuales e Información		Aplicación de filtro y generación de un informe para visualizar el resumen	Gerente Comercial Líder del			

vinculados BEPS)	de la Población BEPS	No Aplica	de las cifras	Proceso	Tablero de Control para el proceso de Gestión de Comercialización	Gestión de Comercialización Planeación Estratégica Administración de Sistemas de Gestión
Información de vinculados BEPS Anualidades Vitalicias Acumuladas Promedio De Ahorro En Cuenta Individual BEPS	Vicepresidencia BEPS		Aplicación de filtro y generación de un informe para visualizar el resumen de las cifras	Gerente Comercial Líder del Proceso		
Informe o base de cobertura Nacional total	Gestión de Comercialización		Validación final de traslados			
Informe de educación presencial final			Se realiza filtro en la fecha del informe			
Boletín estadístico de RPM			Investigación Desarrollo y Analítica			

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
16/06/2017	1	Versión Inicial
22/09/2020	2	Cambio y actualización de objetivo, alcance, reglas de negocio, entradas y salidas.
11/03/2022	3	Se realizó ajuste en el objetivo del subproceso, alcance, reglas de negocio, actualización de entradas, proveedores, inclusion de tablero de control como salida

COMENTARIO

Comentario.
Se realizó ajuste en el objetivo del subproceso, alcance, reglas de negocio, actualización de entradas, proveedores.

Usuarios

NOMBRE		TIPO		CARGO		DEPARTAMENTO	
FASE		FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE		ESTADO	

Elaboración	17/01/2022	17/01/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada
Edición	17/01/2022	17/01/2022	Equipo Gestión de Comercialización	Completada
Revisión	17/01/2022	23/02/2022	Líder y Suplente Proceso Gestión de Comercialización - ROMERO RODRIGUEZ, PABLO ANDREI	Completada
Aprobación	23/02/2022	08/03/2022	Aprobación Documentos Gerencia Comercial - GALENO BERMUDEZ, CHESTER ADOLFO	Completada
Revisión SIG	08/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Codificación y liberación	11/03/2022	11/03/2022	Aprobador y liberador SIG - CRUZ AVILA, VIVIANA	Completada
Publicación y Cierre	11/03/2022	11/03/2022	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujogramas/pr4102/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Entidades

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ORDEN	MADRE ENTIDAD	ESTADO	ESTADO	ACCIONES
--------	-------------	-------	---------------	--------	--------	----------

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------