



## Telecafé Ltda.

CÓDIGO: CM-CAR-01

Fecha: Junio-2022

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 02

#### Caracterización de Procesos

Pág. 1 de 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	COMERCIALIZACION Y MERCADEO
<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Coordinador Comercial y de Mercadeo
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO</b>	Posicionar la marca TELECAFÉ a través de las diferentes alianzas estratégicas, consecución de nuevos clientes y fidelización de los mismos, propendiendo por el incremento en la venta de servicios de Telecafé.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	El proceso comprende desde la definición de los productos y servicios a comercializar hasta la generación de una orden de servicio para producción

FUENTE	ENTRADA	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	SALIDA	DESTINO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS
Área de Producción y Programación. Comité de Producción y Programación.	Proyecto, PGT. Parilla de Programación. Reportes de audiencia (E.G.M. - IBOPE)	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PAQUETES COMERCIALES	Definición de alternativas que estimulen a los clientes potenciales para que anuncien en el Canal	Paquetes comercial	Cliente potencial	Coordinador Área Comercial y de Mercadeo	El proceso comprende desde la definición de los productos y servicios a comercializar hasta la generación de una orden de servicio para producción	Propuesta Comercial
Clientes potenciales. Área de Producción y Programación. Comité de Producción y Programación. Portafolio de servicios.	Proyecto, PGT. Parilla de Programación. Reportes de audiencia (E.G.M. - IBOPE). Presupuesto de ventas. Comunicados de prensa	PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y GESTIÓN COMERCIAL	Generación de ingresos por venta de los diferentes servicios ofrecidos por el canal y definición de estrategias para fortalecer la marca Telecafé	Contratos por prestación de servicio, ordenes de servicio, ordenes de publicidad. Posicionamiento de marca	Área de Producción y Programación. Área Técnica. Área Administrativa y Financiera. Clientes y televidentes	Coordinador Área Comercial y de Mercadeo. Oficina de comunicaciones	Presupuesto de ventas. Contratos por prestación de servicios. Ordenes de servicio. Ordenes de publicidad. Reportes de audiencia. Parrilla de programación. Portafolio de servicios. Boletines de prensa CM-PRO-02 Revisión de pauta CM-PRO-03 Ordenes de pauta CM-PRO-04 Recepción y emisión de pauta publicitaria ECM-PRO-04. Control de Producto no conforme (cuando aplique) ECM-FOR-04 Producto no conforme (cuando aplique) ECM-FOR-11 Plan de acción correctiva, oportunidad de mejora, gestión del cambio (cuando aplique)	Programación del Canal Registro de producto no conforme CM-FOR-02 Orden de servicio interna CM-FOR-03 Orden de pauta y servicios CM-FOR-04 Acta de entrega de material de pauta publicitaria CM-FOR-05 Libreto comercial
Televidente	Base de datos (habitantes por ciudad) Formato de encuesta Parilla de Programación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Aplicación de un instrumento que permita conocer la percepción del cliente	Grado de percepción del Canal	Área de Producción y Programación. Área Técnica. Coordinación Comercial. Comité de Producción y Programación .	Coordinador Comercial y de Mercadeo	CM-PRO-01. Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo. CM-FOR-01 Encuesta de satisfacción del cliente externo Parilla de programación.	CM-FOR-01 Encuesta de satisfacción del cliente externo Informe final



**Telecafé Ltda.**

CÓDIGO: CM-CAR-01

Fecha: Junio-2022

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Versión 02

Caracterización de Procesos

Pág. 1 de 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	COMERCIALIZACION Y MERCADEO
<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Coordinador Comercial y de Mercadeo

REQUISITOS NORMATIVOS						
ISO 9001		MECI				
Numeral	Descripción	Modulo de control o aspecto Transversal	Componente	Elemento	Elemento Vinculado MIPG-MECI	
5.1.2	Enfoque al cliente	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos	Ambiente de Control	
8.2.1	Comunicación con el cliente			Modelo de Operación por Procesos		
8.7	Control de salidas no conformes			Estructura Organizacional		
9.1.2	Satisfacción del cliente			Indicadores de Gestión		
10	Mejora			Políticas de Operación		
10.1	Generalidades		Administración de riesgos	Políticas de administración de riesgos	Evaluación de riesgos	
10.2	No conformidad y acción correctiva			Contexto Estratégico		
10.3	Mejora continua			Identificación del riesgo		
<b>POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>						
4. Integridad			Control , evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación de Control y Gestión	Actividades de control
5. Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción		Auditoría Interna		Auditoría de Gestión	Actividades de Monitoreo	
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		Planes de Mejoramiento		Institucional (Por procesos)		
14. Gestión del conocimiento y la innovación		Eje transversal de información y Comunicación			Información y comunicación	
17. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional						

CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO				
Descripción	Motivo del cambio	Responsable	Fecha de modificación	Nueva Versión
<p><b>Se hace actualización del logo:</b> De acuerdo con el manual de comunicaciones institucional y habiendose cambiado hace poco el logo de la institución se realiza este cambio.</p> <p><b>Control de cambios en el documento:</b> Se adiciona este seguimiento a los cambios en cada uno de los documentos, para contar con la trazabilidad de lo realizado en cada versión</p> <p><b>Adición de requisitos normativos:</b> Se adicionan requisitos normativos, calidad, Control Interno y políticas de gestión y desempeño</p>	<p>Actualizar logos e introducir ajustes al formato con el control de cambios y los requisitos normativos</p>	<p>Coordinador del área Comercial y de Mercadeo</p>	<p>Junio de 2022</p>	<p>V. 2</p>