

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-019
POLÍTICA COMERCIAL	Fecha: Enero 2021	
	Versión: 001	
	Página 1 de 4	

1. POLÍTICA

IMPRETICS E.I.C.E. como entidad operadora y proveedora de soluciones integrales de logística, comunicaciones, informática y material gráfico para el sector público y privado, en su objetivo de brindar productos y servicios de calidad a toda persona, usuario o entidad que lo requiera, dispone de una política comercial que articula los factores esenciales para el éxito en el proceso de comercialización y ventas: servicio, marketing y comunicaciones, precio y competencia.

2. DEFINICIONES

- **Gerente:** Máximo dirigente de la entidad que se encarga de gestionar la oferta de servicios dispuesta en el portafolio ante empresas públicas del orden nacional hasta el cierre contractual.
- **Subgerente comercial y producción:** Persona encargada de liderar los procesos comerciales de la entidad con empresas del sector público, la atención de requerimientos del sector privado y la gestión de terceros (proveedores) para garantizar la satisfacción del cliente.
- **Asesor comercial:** Persona encargada de gestionar procesos comerciales ante las diferentes dependencias del orden departamental y municipal.
- **Consultor TI:** Persona encargada de ofertar productos y servicios del portafolio tecnológico de la entidad ante empresas públicas del orden nacional, entes territoriales y el contacto estratégico con los proveedores aliados.
- **Atención al usuario:** Proceso de contacto inicial por parte de clientes, usuarios o comunidad en general con la entidad, desde allí, se asigna el rol ante el equipo comercial.
- **Cliente:** Toda persona natural, jurídica, pública o privada con la que se establezca proceso contractual o de facturación de uno o más productos o servicios ofertados en el portafolio de la entidad.
- **Usuario:** Miembro de la comunidad en general que establece contacto para la realización de trámites como la publicación en gaceta, requerimientos legales o varios que no tienen que ver en la contratación o facturación de productos y servicios de la entidad.
- **Precio:** Cantidad de dinero establecido para la comercialización de un producto y servicio de la entidad.
- **Logística/distribución:** Factor o vía de comunicación entre la entidad ofertante y el cliente respecto al cumplimiento (entrega) del producto o servicio contratado o facturado.
- **Encuesta de Satisfacción:** Proceso Final

	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-019
POLÍTICA COMERCIAL	Fecha: Enero 2021	
	Versión: 001	
	Página 2 de 4	

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia**
- **Decreto 115 de 1996:** Por el cual se establecen normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta sujetas al régimen de aquellas dedicadas a actividades no financieras.
- **Ley 1480 de 2011:** Por medio de la cual se establece el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Con el objeto de generar impacto positivo en la aplicación de esta política comercial ante los clientes y usuarios, se determinaron los siguientes principios:

- **Respeto:** La entidad deberá considerar el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Cumplimiento:** La entidad acatará los procesos establecidos en los tiempos de entrega de productos y servicios.
- **Calidad:** La entidad garantizará dentro del marco legal (Ley 1480 de 2011) la idoneidad, valor y efectividad de los productos y servicios ofertados y comercializados por IMPRETICS E.I.C.E.
- **Buen Servicio:** La entidad se caracteriza por tener personal con vocación de servicio, amable, diligente y con disposición de atención.

5. ESTRATEGIAS

Las estrategias definidas para la implementación de la política son las siguientes:

- Estrategia de Servicio
- Estrategia de Marketing y Comunicaciones
- Estrategia de Precio y Competencia



Modelo Integrado de Planeación y Gestión

IMPRETICS E.I.C.E.
Nit: 890.309.152-9



MIPG

PLT-MIPG-019

POLÍTICA COMERCIAL

Fecha: Enero 2021

Versión: 001

Página 3 de 4

6. LÍNEAS DE ACCIÓN

- **Servicio:**
 - Respuesta y atención oportuna a requerimientos de clientes o usuarios.
 - Amabilidad, respeto y diligencia ante los requerimientos de clientes o usuarios.
 - Claridad y transparencia respecto a condiciones, calidad y especificaciones de productos y servicios previo cierre de venta.

- **Marketing y Comunicaciones:**
 - Garantizar la presencia de la marca **IMPRETICS E.I.C.E.** en eventos comerciales masivos con referencia al portafolio de la entidad.
 - Material P.O.P para uso interno y externo
 - Optimización de los canales de comunicación dispuestos para el contacto con clientes y usuarios: RRSS, sitio web oficial, correo electrónico institucional y medios institucionales de la Gobernación del Valle del Cauca.

- **Precio y Competencia:**
 - La entidad analiza permanentemente el comportamiento de los costos de producción y/u operación de servicios con el fin de determinar el precio de comercialización.
 - La entidad verifica al menos una vez al mes, la oferta de productos y servicios de las empresas del sector con portafolio de productos y servicios similares a **IMPRETICS E.I.C.E.** además del precio con los que son ofertados.
 - La entidad estudia la oferta de nuevos productos y servicios en el mercado que signifiquen la permanencia de su portafolio en el mediano y largo plazo.

7. METAS

- Formulación, seguimiento y evaluación de las metas en ventas.
- Seguimiento y evaluación a las visitas comerciales.
- Actualización de la Base de Datos de los clientes.
- Seguimiento y evaluación a las cotizaciones generadas.
- Seguimiento y evaluación a los servicios y productos prestados.

8. INDICADORES

- No. de contratos suscritos.
- Ventas en millones de pesos.
- Índice de Satisfacción del Cliente.

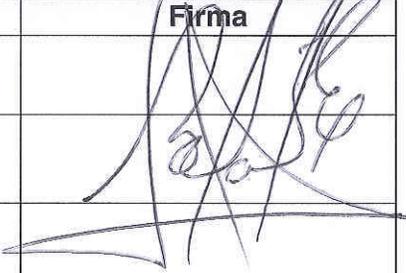
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> MIPG	PLT-MIPG-019
POLÍTICA COMERCIAL	Fecha: Enero 2021	
	Versión: 001	
	Página 4 de 4	

9. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	FECHA
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Ene 2021

10. APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Armando Rodríguez Cuellar	Asesor MIPG	
Revisó	Luz Stella Betancourt Echavarría	Subgerente Comercial y Producción	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presidente	