	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Fecha:	Febrero 2022
	Versión:	001
	Página 1 de 6	

1. OBJETO

Posicionar los productos y servicios ofrecidos por la Entidad e incrementar los niveles de ventas, mediante todas las unidades de negocio, y lograr la satisfacción de los clientes actuales y la conquista de clientes prospectos.

2. ALCANCE

Inicia con la definición y documentación de las estrategias comerciales y finaliza con el seguimiento a las actividades que garanticen la identificación de la necesidad del cliente de acuerdo a las unidades de negocio.

3. DEFINICIONES

- **Comercial:** Actividad económica que consiste en la transferencia e intercambio de bienes y servicios entre personas o entre otras entidades en la economía.
- **Segmento:** Grupo de consumidores o clientes que responden de manera similar a un determinado mercado.
- **Satisfacción:** Situación que refleja que los consumidores o clientes quedan satisfechos con un servicio o producto.
- **Estrategia:** Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de la empresa, área, dependencia o programa y los cursos de acción a seguir.
- **Plan de Mercadeo:** Es un documento donde se recogen todos los estudios de mercado realizados por la empresa, los objetivos de mercadeo a conseguir, las estrategias a implementar y la planificación para llevarla a cabo.
- **Plan de Comunicaciones:** Es un documento que establece de forma clara como, cuando y de qué forma se va a comunicar la entidad con su público, con el fin de alcanzar ciertos objetivos y que tiene que como fin reforzar y ayudar al plan de mercadeo.


4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Manual de procedimiento


	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 2 de 6

Prestación de servicios (Profesionales y Técnicos)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Definir Estrategia Comercial: Cada año en el mes de noviembre la Gerencia, la Subgerencia Comercial y Producción y la Subgerencia Administrativa y Financiera se reúnen por convocatoria realizada por el área Comercial con el fin de recibir la información sobre el comportamiento de las ventas en el año y en equipo determinar y documentar las estrategias comerciales que regirán en IMPRETICS E.I.C.E. el año siguiente, las cuales deberán ser analizadas, presentadas y argumentadas por la Subgerencia Comercial y Producción en reunión de mesa de trabajo en el mes de diciembre. En esta reunión se levanta como registro una Matriz DOFA y un acta de reunión. Anexo 1. Matriz DOFA.	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.
2.	Identificar segmentos de mercado: En la reunión de mesa de trabajo a realizarse en el mes de diciembre, la Subgerencia Comercial y Producción sustenta un análisis y relación de la identificación de posibles nuevos segmentos del mercado en los cuales IMPRETICS E.I.C.E. tiene la posibilidad de incursionar, allí se expone el listado de clientes actuales y el listado de clientes potenciales.	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.
3.	Elaborar el Plan de Mercadeo: Una vez determinadas las estrategias comerciales e identificados los segmentos del mercado el subgerente Comercial y Producción debe	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.

	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Fecha:	Febrero 2022
	Versión:	001
	Página 3 de 6	

	<p>diseñar y documentar el Plan de Mercadeo Anual, identificando responsable, meta, término, presupuesto e indicadores de cumplimiento para cada estrategia identificada. Este plan debe ser presentado en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño a realizarse en el primer trimestre del año para su aprobación.</p> <p>Anexo 2. Plan de Mercadeo</p>		
4.	<p>Realizar el Plan de comunicaciones: La Subgerencia Comercial y Producción elaborará el Plan de Comunicaciones de la Entidad para la anualidad, identificando las acciones online y offline para la comunicación interna y externa, así como los indicadores de cumplimiento. Este plan debe ser presentado en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño a realizarse en el primer trimestre del año para su aprobación.</p> <p>El Plan de comunicaciones deberá contemplar las actividades de promoción y divulgación a través de las redes sociales y pagina web de IMPRETICS.</p> <p>Anexo 3. Plan de Comunicaciones</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.
5.	<p>Ejecutar y hacer seguimiento a las actividades de los Planes: La Subgerencia Comercial y Producción es la responsable de la ejecución oportuna y efectiva del Plan de Mercadeo y el Plan de Comunicaciones; para ello debe solicitar a la Subgerencia Administrativa y Financiera los requerimientos</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.

	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha: Febrero 2022
		Versión: 001
		Página 4 de 6

<p>necesarios en cuanto a insumos, recurso humano, financiero y tecnológico, para la ejecución de las actividades aprobadas, este requerimiento debe hacerse con un mes de anticipación a la actividad para que la subgerencia administrativa y financiera trámite el visto bueno de la Gerencia.</p> <p>La Subgerencia Comercial y Producción realizará semestralmente el seguimiento y verificación al cumplimiento de los indicadores formulados a cada uno de los planes.</p> <p>Los indicadores de cumplimiento contenidos en el plan también son herramientas para determinar el impacto de la actividad realizada.</p>		
---	--	--


6. ANEXOS

- Anexo 1 Formato de Matriz DOFA.
- Anexo 2 Formato plan estratégico de Mercadeo.
- Anexo 3 Formato plan de comunicaciones.

7. 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	Febrero 2022

	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha: Febrero 2022
		Versión: 001
		Página 5 de 6

8. APROBACIÓN

Proyecto	Reviso	Aprobó
Planeación – MIPG IMPRETICS	 Luz Stella Betancourt Echavarría Subgerente Comercial y Producción	 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dr. Fernando Céspedes Martínez Presidente

	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-001
PROCEDIMIENTO COMERCIAL		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 6 de 6

ANEXO 1

Matriz DOFA para mercadeo

DEBILIDADES (INTERNAS)	FORTALEZAS (INTERNAS)	OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	AMENAZAS (EXTERNAS)