

PROCESO MISIONAL:		Gestión Comercial				
OBJETIVO:		Ofrecer el portafolio de productos y servicios, para aumentar la participación en el mercado del ahorro y la deuda pública territorial y mejorar la satisfacción de los clientes.				
LIDER:		Subgerente Comercial				
PROVEEDOR	ENTRADA	C	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Consejo Directivo	Plan Estratégico Institucional PEI Plan Indicativo Plan Financiero Metodología de Evaluación	PLANEAR	1. Planificar las acciones e indicadores del proceso, dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional – PEI.	Subgerente Comercial	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.		Matriz de Riesgos	Gestión del Riesgo
Consejo Directivo	Manual de Servicios Financieros	HACER	1. Diseñar y ejecutar estrategias de retención, vinculación y expansión comercial para el cumplimiento de las metas institucionales.	Subgerente Comercial Profesional Especializado	Estrategias Comerciales y de Mercadeo	Clientes Internos y Externos
Entidades Clientes	Solicitudes de apertura de Depósitos		2. Atender las solicitudes de apertura de cuentas, revisando el cumplimiento de requisitos del cliente para la prestación del servicio.	Subgerente Comercial Profesional Especializado	Captación de Recursos	Clientes Internos y Externos
	Solicitudes de créditos		3. Revisar el cumplimiento de requisitos del cliente para el otorgamiento del crédito y dar trámite ante las instancias del Instituto para la viabilidad jurídica, financiera y técnica en los casos que aplique.	Subgerente Comercial Profesional Especializado	Colocación de Recursos	Clientes Internos y Externos
Planeación y Gestión Institucional	Organización y Métodos	VERIFICAR	1. Realizar seguimiento, medición, análisis y autoevaluación del plan de acción del proceso a través de los mecanismos habilitados por el Instituto y dentro de los plazos establecidos.	Subgerente Comercial	Registro aplicativo medición del Desempeño del Proceso	Alta Dirección
Órganos de Control Interno y Externos	Plan de Auditoría		2. Evaluar el desempeño del proceso respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de la Norma ISO 9001.	Auditor	Resultados de Auditoría	
Cientos Internos y Externos	Hallazgo No Conformidad Reclamos Autoevaluación Revisión por la Dirección Eventos de Riesgos	ACTUAR	1. Tomar las acciones necesarias para controlar y corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir o mitigar eventos de riesgos y mejorar la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	Subgerente Comercial	Plan de Mejoramiento	Evaluación y Seguimiento

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO

MANUALES INSTITUCIONALES	PLANES Y PROGRAMAS INSTITUCIONALES	PROCEDIMIENTOS	COMITÉS INSTITUCIONALES
		Servicios de Captación Servicio de Colocación Administración de Recursos por Convenio Vinculación o Actualización de Clientes	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

CRITERIOS Y METODOS

MARCO LEGAL Y ORGANIZACIONAL	RIESGOS ASOCIADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS ASOCIADOS
Ver Normograma	Ver Matriz de Riesgos	Ver Indicadores de Gestión	Ver Estructura Organizacional Planta de Personal Presupuesto Aplicaciones Tecnológicas