

		PROCESO COMERCIAL		 		
		CARACTERIZACIÓN PROCESO COMERCIAL				
FECHA: 06/02/2023		VERSION: 2		CODIGO: CAL-CA-001		
MACROPROCESO:		PROCESOS MISIONALES				
NOMBRE DEL PROCESO:	COMERCIAL	RESPONSABLE DEL PROCESO:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO COMERCIAL	CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO:	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-CONTROL INTERNO-Profesional Universitario Comercial-Auxiliar Administrativo de Premios - Profesional Universitario de Sistemas	
OBJETIVO:			ALCANCE:			
Planificar, diseñar, ejecutar, realizar seguimiento y supervisión de las estrategias y actividades a desarrollar dentro del Proceso, con el fin de promocionar y vender el producto a nuestros usuarios de manera efectiva y rentable para la Lotería del Meta. Garantizar la permanencia de la empresa en el mercado, mediante la comercialización del plan de premios de la LOTERÍA DEL META.			El proceso Comercial inicia con el desarrollo de estrategias de comercialización, venta del producto y mercados que permitan la innovación del producto en búsqueda de propuestas para la venta del billete de manera física y virtual de la Lotería del Meta y termina con una retroalimentación de los objetivos alcanzados en ventas. Aplica a todas las actividades relacionadas con conseguir la fidelización de nuestros clientes, y las actividades necesarias para los nuevos canales de distribución.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
Distribuidores Gerencia, Sorteo, Financiera, Compras, COLJUEGOS, FEDELCO, SUPERSALUD a todo el sector de las Loterías.	Contrato de Concesión	P	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS Y APLICACIÓN de determinación de la necesidad de cambios en el sistema integrado de gestión, de tal manera que estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES Abordar Riesgos y Oportunidades y establecer al planificar el sistema de gestión de la calidad, considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar: Procedimiento y matriz de salidas de Servicio no Conforme	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Contrato atípico distribución, Calendario sorteos, Circulares, Oficio autorización, Impresión billettería Valor de premios pagados, Asignación de cupos Resumen asignación cupos	Distribuidores Gerencia, Sorteo, Financiera, Compras
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	Necesidades		Análisis de Mercado, Definición de Gustos y Tendencias, Definir cliente objetivo, Consultar base de datos	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Necesidades satisfechas, mercado analizado, gustos y tendencias definidas, Cliente específico definido, base de datos actualizada	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	Necesidades		Comercialización billetes pre impresos, Expansión del mercado, Requisitos para solicitud de cupo billettería pre impresa	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros identificados	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	Necesidades de Clientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros, soportes de requisitos	H	Realizar contacto con los distribuidores, Analizar el cliente Comercialización de billetes impresos en línea, tiempo real y Virtual Venta de distribuidor Capacidad, Celebración de contratos con terceras personas de naturaleza jurídica comercial, Elaboración de la Mezcla, Comunicado distribuidor, Aprobación de pólizas de cumplimiento, Venta Distribuidor	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros identificados y analizados billetes comercializados, ventas a distribuidores realizadas, necesidades satisfechas	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	necesidades de Distribuidores, soportes de requisitos		Elaboración y seguimiento de estrategias comerciales, Seguimiento Contratos Atípicos de Distribución, Destrucción de Películas y Planchas (Artes), Mantenimiento Sistema de Baloterías, Encuesta Satisfacción	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Estrategias comerciales realizadas, mantenimientos realizados, Necesidades satisfechas	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	Contrato Memorando delegación para supervisión		Verificación y seguimiento del plan de acción. Evaluar y analizar indicadores de gestión. Cumplimiento de actividades de seguimiento de control y objetivo del proceso Análisis y Plan de Acción de No Conformidades. Seguimiento PQR	Profesional Universitario Comercial, Auxiliar Administrativo, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Plan de acción realizado, seguimiento de control realizado, PQRS con seguimiento, Necesidades satisfechas	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros	Contratos de Distribuidores	V	Seguimiento de los pedidos del cliente Seguimiento de las ventas del producto Elaboración y seguimiento de estrategias comerciales, Seguimiento Contratos Atípicos de Distribución, Destrucción de Películas y Planchas (Artes), Mantenimiento Sistema de Baloterías, Encuesta Satisfacción	Profesional Universitario Comercial, Auxiliar Administrativo, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Seguimientos realizados, mantenimientos realizados, Encuestas realizadas, Necesidades satisfechas	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Partes interesadas, Distribuidores	Verificación de clientes y usuarios, No Conformidades detectadas		Verificación y seguimiento del plan de acción. Evaluar y analizar indicadores de gestión. Cumplimiento de actividades de seguimiento de control y objetivo del proceso Análisis y Plan de Acción de No Conformidades. Seguimiento PQR	Profesional Universitario Comercial, Auxiliar Administrativo, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios	Actividades de Seguirmentos realizados, Acciones preventivas, Correctivas Indicadores de Gestión	Cientes, usuarios, Distribuidores, Apostadores y Loteros
Cientes, usuarios, Partes interesadas, Distribuidores	Informe de gestión Informes de auditorías internas Informe de Revisión por la Dirección	A	Encuesta de satisfacción real de las estrategias comerciales, si las ventas no son efectivas y favorables Indicadores de gestión, servicio no conforme acción de mejoramiento Definir planes de	Profesional Universitario Comercial, Comité de Cupos, Profesional de Sistemas y Premios, SGC y Control interno	Encuesta de satisfacción realizadas Acciones correctivas y preventivas Actualización Mapa de riesgos	Proceso SGC Proceso de Dirección Proceso Control Interno
PARÁMETROS DE CONTROL	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO: (INDICADORES)	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015			REQUISITOS DE LEY (DOCUMENTOS DE REFERENCIA)	
Auditorías Internas y en la verificación de la documentación en el Listado maestro de documentos y registros	ver Matriz de Indicadores	4. -6. - 8.1. 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.5 9.1.1- 8.7- 9.1.3- 10			Ley 643 de 2001 Decreto ley reglamentario 2975 de 2004 Circular 014 de 2005 Ley 80 de 1993	
DOCUMENTOS Y REGISTROS (LOS REGISTROS SE ENCUENTRAN RELACIONADOS AL FINAL DE CADA PROCEDIMIENTO)						
PROCEDIMIENTO PREMIOS						
INSTRUCTIVO PAGO PREMIOS MAYORES Y SECOS						
PROCEDIMIENTO COMERCIAL						
Procedimiento Cartera						
AMBIENTE DE TRABAJO			RECURSOS			
Espacio de trabajo aireado, sin humedad, buena iluminación y organización adecuada de documentos físicos.			Personal responsable del proceso, Personal capacitador			
			Documentación del SGC			
			Maquinaria y equipos, Computadores, Video beam, TV, sala de sistemas, Papetería, Comunicación, Internet, Software, cámara fotográfica			
Riesgos Asociados	Ver Mapa de Riesgos del Proceso COMERCIAL		Controles:	Ver Mapa de Riesgos del Proceso COMERCIAL		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
Cargo: Contratista del SGC Nombre: EDUARDO TRUJILLO GUTIERREZ		Cargo: SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Nombre: LUIS FABIAN PEREZ		Cargo: Gerente LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Nombre:		