

Macro proceso ¹ :	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIANº 1	Objetivo del proceso / subproceso: Gestionar las estrategias de comercialización, plan de mercadeo, investigación de mercados, prospectiva y demás análisis que permitan a la empresa incursionar en nuevos segmentos de la industria y por consiguiente en nuevas oportunidades de acaparar nichos de mercado, a fin de incrementar las ventas, diversificar el portafolio de productos y servicios, aumentar la satisfacción, necesidades y deseos de los consumidores y mejorar la percepción del cliente, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente y al Sistema de Gestión Integral. El proceso inicia con el análisis del plan de mercadeo y finaliza con la implementación, seguimiento y mejora del plan de mercadeo.
MISIONAL		
Tipo de proceso ² : Misional		
Líder del proceso / subproceso ³ :		
Vicepresidente Comercial Gerente de Mercadeo		

ENTRADAS ⁶			A	P	Descripción del Proceso / Subproceso ⁹	SALIDAS ¹⁰		
Proveedor ⁷		Entrada ⁸	V	H		Productos principales ¹¹	Clientes ¹²	
Interno	Externo		Actividades Principales.				Interno	Externo
Procesos del SGI	Estado (Congreso Nacional de la Republica)	Legislación. Necesidades y Expectativas.	1 Planear (Establecer lineamientos para lograr los resultados) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)			Estudios, investigaciones y análisis de mercado.	Presidencia	Estado (Congreso Nacional de la Republica)
	Mercado	Contexto externo e interno.				Estrategia y plan de mercadeo.	Proceso Gestión estratégica	Mercado
	Clientes	Investigación de mercados.				Plan de comunicaciones.	Proceso Gestión de la Producción	Clientes
Proceso Gestión Financiera	DANE Mercado	IPC Evaluación de Costos TRM				Plan de ferias y eventos nacionales e internacionales.	Proceso Gestión de Ventas	Partes interesadas
						Análisis y definición de la Propuesta de precios.	Vicepresidencia Comercial	Clientes

Proceso Gestión Estratégica	-	Plan Estratégico y de Acción de la vigencia.	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Formato Seguimiento Iniciativas Plan de Acción Institucional – PAI - IM OC OFP FO 021	Proceso Gestión Estratégica	-
Procesos del SGI	Cliente Ciudadano	Toda PQRSDF y demás comunicaciones entrantes.		Políticas y lineamientos	Procesos del SGI	Cliente Ciudadano
Procesos del SGI	Cliente Ciudadano	Contexto externo e interno.		Metodologías y herramientas para medir la satisfacción del cliente.	Procesos del SGI	Cliente Ciudadano
-	Mercado	Necesidades y Expectativas.		Necesidades de material publicitario y presupuesto	Vicepresidencia Comercial	Cliente Ciudadanos
Procesos del SGI	Legislación Mercado Clientes.	Riesgos y oportunidades		Matriz de riesgos y oportunidades.	Proceso Gestión Estratégica	-
-	Estado.	Normatividad legal vigente.		Registros de implementación. Matriz de identificación de requisitos legales	Proceso Gestión Legal	-
Procesos del SGI	Comunidad Clientes Proveedores Estado	Aspectos e impactos ambientales.		Matriz de aspectos e impactos ambientales	Proceso Gestión SSMA Procesos del SGI	Comunidad Clientes Proveedores Estado
Proceso Gestión de Mercadeo	Comunidad Clientes Proveedores Estado	Peligros y riesgos de SST.		Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	Proceso Gestión SSMA	Comunidad Clientes Proveedores Estado
Proceso de Responsabilidad Social Empresarial - RSE	-	Programas de responsabilidad social		Estándares GRI (Global Reporting Initiative) Aplicables	Proceso de Responsabilidad Social Empresarial - RSE	-
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Objetivos por funcionario.		Concertación de compromisos y competencias comportamentales IM OC GTH FO 128	Proceso Gestión del talento Humano.	-
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Objetivos por funcionario.		Concertación de compromisos y competencias comportamentales IM OC GTH FO 128	Proceso Gestión del talento Humano.	-

La versión vigente y controlada de este documento, solo será considerada como documento no controlado y su u

NDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, ador de Documentos de la Industria Militar.

Proceso Gestión de Mercadeo	-	Estrategia y Plan de Mercadeo Plan de comunicaciones	 2 Hacer (Ejecutar lo planificado plan de mercadeo, Estudios de mercado, seguimiento PQRSDF) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)	Segmentación de mercados Informe de avance del Plan de Mercadeo. Informe de avance del Plan de Comunicaciones. Seguimiento Iniciativas Plan de Acción Institucional PAI - IM OC OFF FO 021.	Proceso Gestión Estratégica.	-
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Informe de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.		Estrategias para mejorar el índice de satisfacción de cliente y ciudadano.	Comité Presidencia	-
Proceso Gestión de Mercadeo	Cliente Ciudadano	PQRSDF ORC		Lineamientos para el tratamiento de PQRSDF y ORC.	Comité Presidencia	Cliente
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Lista de precios Productos y Servicios		Definición y comunicación de precios.	Procesos SGI Proceso Gestión Financiera Proceso Gestión Ventas	Ciudadano
Proceso Gestión de Comercial	-	Aprobación necesidades de material promocional		Concertar las necesidades de adquisición de material promocional y remitir el plan de necesidades.	Proceso Gestión Compras Proceso Gestión Servicios	Cientes (Listado de Precios)
Proceso Gestión de Mercadeo	Legislación Mercado Clientes.	Riesgos y oportunidades		Análisis y conceptos comerciales a través de plataforma VUCE.	-	-
Proceso Gestión de Mercadeo	Comunidad Clientes Proveedores Estado	Aspectos e impactos ambientales		Matriz de Riesgos y Oportunidades.	Proceso Gestión Estratégica.	Cliente Ciudadano
Proceso Gestión de Mercadeo	Comunidad Clientes Proveedores Estado	Peligros y riesgos del SST		Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.	Proceso Gestión SSMA	-
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Políticas Seguridad de la Información.		Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos.	Proceso Gestión SSMA	-
Proceso Gestión servicios de TIC	-	-		Comunicaciones internas	Proceso Gestión de Mercadeo	-

Proceso Gestión de Seguridad y defensa	-	Procedimientos de seguridad y defensa.	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Comunicaciones internas	Proceso Gestión de Mercadeo	-
Procesos SGI	-	Planes de auditorías internas y/o externas. Normatividad, Reglamentos, Requisitos, Lineamientos y Directrices. Contratos u órdenes de compra.		Resultados del desempeño del proceso (actas, indicadores, informes, diagnósticos, eficacia de las acciones de mejora y/o correctivas emprendidas, entre otros). Informes de supervisor.	Comité de Presidencia Proceso Gestión Estratégica.	-
Proceso Gestión de Mercadeo	-	Evaluación de Desempeño Concertación y Calificación de Compromisos y Competencias Comportamentales por funcionario		Reporte de avance Evaluación de Desempeño Concertación y Calificación de Compromisos y Competencias Comportamentales Nivel directivo y directivo medio IM OC GTH FO 129 Evaluación de Desempeño Concertación y Calificación de Compromisos y Competencias Comportamentales IM OC GTH FO 133	Proceso Gestión del Talento Humano	-
Comité de Presidencia Procesos del SGI	Entes de control Entes acreditación, certificación y/o autorización	Informes, reuniones y/o reportes con desviaciones, brechas, cambios u oportunidades de mejora. PQRSDF. Resultados de encuestas. Oportunidades de mejora	3 Verificar (Realizar análisis, monitoreo, seguimiento y medición, gestión del riesgo) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)	Planes de acción de mejora y/o correctivo. Respuestas.	Comité Presidencia Procesos del SGI	Entes de control Entes de acreditación, certificación y/o autorización
			4 Actuar (Tomar acciones para mejorar) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)			

DOCUMENTOS Y REGISTROS APLICABLES AL PROCESO ¹³	Ver Listado Maestro de Documentos gestor documental Synergy y Listado Maestro Documentos y Registros por Proceso o Subproceso
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS ¹⁴	Ver Normograma de la Industria Militar (Intranet Gestor Documental Synergy - Link noticias)

SISTEMAS DE GESTIÓN			
NTC ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	NTC ISO 14001:2015 4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	NTC ISO 45001:2018 4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo y participación de los trabajadores. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	NTC ISO/IEC 17025:2017 4. Requisitos generales. 5. Requisitos relativos a la estructura. 8. Requisitos del Sistema de Gestión.
NTC ISO/IEC 27001:2013 4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) 1. Dimensión: Talento Humano. 2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación. 3. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados. 4. Dimensión: Evaluación de Resultados. 5. Dimensión: Información y Comunicación. 6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación. 7. Dimensión: Control Interno.	NORMA Y ESTÁNDARES BASIC VERSIÓN 06 del 2022 4. Contexto de la empresa. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Evaluación del desempeño. 9. Mejora. Requisitos Estándar 6.0.1. Empresas con relación directa con la carga, las unidades de carga y las unidades de transporte de carga.	WORLD COB CSR 2011.3 1. Documentación 3. Relaciones laborales 4. Política de salud y seguridad ocupacional 5. Capacitación profesional 6. Familia 7. Clientes 8. Proveedores 9. Comunidad 10. Incorporando el ambiente a la PRSE
NTC ISO 37001: 2017 4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	SELLO DE NO DISCRIMINACIÓN 4. Practicas organizacionales y principios. 5. Establecimiento del compromiso. 6. Aspectos fundamentales para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de Discriminación. 7. Seguimiento y Evaluación. 8. Mejora Continua.	SELLO SAFE & HEALTHY 1. Infraestructura física y seguridad. 2. Seguridad y salud en el trabajo. 3. Medio Ambiente. 4. Plataforma de servicios.	OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) Resolución 015/2016 (requisitos importador y exportador) Resolución 011941/2021 - OEA - Exportador Resolución 011940/2021 - OEA - Importador

SELLO DE SOSTENIBILIDAD		
Dimensión Ambiental	Dimensión Económica	Dimensión Social

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.

a. Política.
b. Objetivos y metas ambientales.
c. Cambio climático.
d. Desempeño ambiental.
e. Cumplimiento legal.
f. Gestión ambiental.
g. Consumo sostenible.

a. Gobierno corporativo.
b. Rendición de cuentas.
c. Política anti-corrupción y anti-soborno.
d. Planeación y evaluación de riesgos.
e. Responsabilidad del producto/servicio con el cliente.
f. Cadena de abastecimiento.

a. Derechos humanos.
b. Sociedad.
c. Seguridad y salud en el trabajo.
d. Equidad e igualdad en los trabajadores.
e. Bienestar laboral.
f. Desarrollo del talento humano.

INDICADORES DE GESTIÓN ¹⁶

Eficacia	Eficacia de los estudios, viabilidades y factibilidades de los bienes y servicios del mercado
	Clientes Potenciales perfilados
Eficiencia	Seguimiento y control del Presupuesto Asignado de Marketing y Eventos.
Efectividad	Encuesta de percepción cliente externo
	Nivel de satisfacción cliente interno
	Seguimiento a denuncias recibidas por los canales de comunicación de la Industria Militar

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ¹⁷

Ver Mapas de riesgos y oportunidades del proceso / subproceso.

RECURSOS ¹⁸

Humanos:
Vicepresidente Comercial
Gerente de Mercadeo
Director de mercadeo y prospectiva
Director de cliente y atención ciudadana.
Profesionales
Técnicos
Asistenciales

Infraestructura: Oficinas Centrales

Tecnológicos: Computadores y herramientas para el cumplimiento del objetivo del proceso

Financieros: De acuerdo al presupuesto aprobado para la vigencia.



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES (VER PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO) ¹⁹

Descripción	Característica de Calidad	Responsable	Momento de la Revisión	Tratamiento de la Salida NC
Ordenes de reclamo por Calidad	Incumplimiento a los requisitos del Producto o servicio	Gestión de Mercadeo	Una vez se reciba la ORC	Buscar la causa del reclamo y darle solución inmediata al cliente.
Desviaciones en los atributos de calidad y oportunidad de los Estudios, investigaciones y análisis de mercado.	Calidad y oportunidad	Gestión de Mercadeo / Dirección de prospectiva y mercadeo	Una vez se realiza la investigación de mercados	Generar diagrama de causas para determinar las acciones preventivas y correctivas de la novedad,

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.



PROCESO GESTIÓN DE MERCADEO

Liberado: 2023-03-23
Número de Rev. 001
Cód. IM OC GME PS 001
Página 7 de 7

Desviaciones en la atención de PQRSDF

Satisfacción del Cliente y/o Ciudadano

Gestión de Mercadeo / Dirección de Servicio y atención Ciudadana.

Una vez se reciba la PQRSDF

Buscar la causa de la PQRSDF y darle solución inmediata al cliente o ciudadano con el área encargada.

Acciones de mejora, preventivas y correctivas ²⁰

TOMAR ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN. Ver Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas - IM OC OFP PR 002.

CONTROL DE CAMBIOS ²¹

Sección

Motivo / Descripción de la Modificación

N/A

No aplica por ser documento nuevo



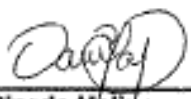
INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO

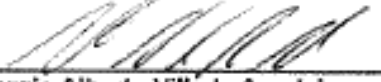
DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA

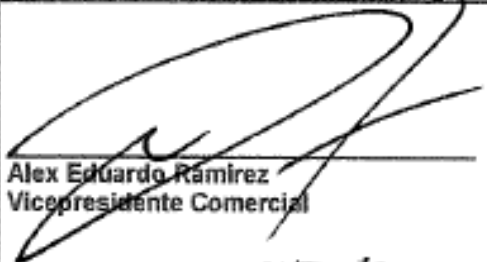
FECHA: 2025-07-16 COPIA N°

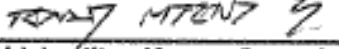
REVISÓ ²²

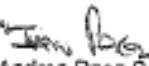
APROBÓ ²³


Daniela Pineda Molina
Gerente de Mercadeo


Sergio Alberto Villada Agudelo
Director de Riesgos y Transformación


Alex Eduardo Ramirez
Vicepresidente Comercial


Ronald Jamilton Moreno Samaniego
Jefe Oficina de Planeación

Elaborado por 
Nombre: Ivan Andres Paez Carreño
Cargo: Técnico VPC

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.