

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16,369-18	Fecha:	16-06-21
	SUB- PROCESO	Mercadeo	Revisión:			07

OBJETIVO DEL PROCESO		
Captar futuros inversionistas a través de la promoción en ferias nacionales e internacionales, brindando charlas informativas, generando anuncios publicitario a través de la página web y revistas nacionales e internacionales.		
LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLES DEL PROCESO	
Director Mercadeo	Jefe de Promoción de inversiones Promotores Secretaria	Jefe de Publicidad Secretaria Diseñador Grafico

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerente General	Carta o correo de solicitud	Departamento de Promoción de Inversiones <ul style="list-style-type: none"> Programación para la Asistencia de los Eventos Feriales Nacionales o Internacionales en los que Participa la Zona Libre de Colón Brindar charlas informativas sobre el funcionamiento de la Zona Libre de Colón a grupos estudiantiles de distintos niveles Atención general a comerciantes que se presentan de imprevisto o que mandan correspondencia solicitando atención 	Informe final de realización de la actividad. <ul style="list-style-type: none"> Informe de Feria informe de Gestión 	Dirección de Mercadeo
Director de Mercadeo				Oficina de Gestión de Calidad.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Propuesta de Anuncios Publicitarios de revistas nacionales e internacionales. Memorando dirigido a la Dirección de Planificación y Finanzas solicitando la Partida Presupuestaria correspondiente. correo electrónico o memorando de solicitud para agregar o actualizar información a la página web. 	Departamento de Publicidad <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Transmisión de Anuncios Publicitario por Revistas Nacionales e Internacionales Coordinar la Elaboración de todo el Material Publicitario Impreso o Material Promocional de la Zona Libre de Colón Publicación y actualización de Informaciones en la Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> Copia de la publicación de la revista Objetos Promocionales Página Web actualizada 	Gerente General
Director de Mercadeo				Dirección de Mercadeo y Promoción
				Usuarios de la Página web

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16,369-18	Fecha:
SUB- PROCESO	Mercadeo	Revisión:	07		

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Director de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Requisición para adquirir los objetos promocionales. 	Departamento de Publicidad <ul style="list-style-type: none"> Adquirir objetos promocionales o suvenires para ferias nacionales e internacionales, además para inversionistas VIP, diplomáticos y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición objetos promocionales 	<ul style="list-style-type: none"> Diplomáticos Inversionistas VIP Según las necesidades de atención a criterio del Director de Mercadeo.

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Asistencia de los Eventos feriales nacionales en los que participe la Zona Libre de Colón.	P-D.M.- D.P.I- 01	Brindar charlas informativas sobre el funcionamiento de la Zona Libre de Colón a grupos estudiantiles de distintos niveles.	P-D.M.- D.P.I- 02
Brindar información general a comerciantes que se presentan de improviso o que mandan correspondencia solicitando la atención.	P-D.M.-D.P.I- 03	Adquirir objetos promocionales o souvenir para ferias nacionales e internacionales, además para inversionistas VIP, diplomáticos y otros.	P-D.M.-01
Solicitud de transmisión de anuncios publicitarios por revistas nacionales e internacionales	P-D.M. – D.P- 01	Coordinar la elaboración de todo el material publicitario impreso o material promocional de la Zona Libre de Colón	P-D.M.- D.P- 02
Publicación y actualización de informaciones en la página Web	P-D.M.- D.P 03		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Revisión- Información de Página Web	15,802-15	Programación Semanal de Visitas	15,801-20
Control de Información en Página Web	15,803-19	Formulario -Control de Visitas	15,851-15
Registro de Posibles Inversionistas	8,003-10	Cuadro de Ferias Fijas e Imprevistas Participativas	15,852-18
Encuesta de Opinión	Sin código		

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16,369-18	Fecha:	16-06-21
	SUB- PROCESO	Mercadeo	Revisión:	07		

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Detección de Calidad en el Servicio y Atención a Visitantes	Medir la satisfacción del visitante a través de la información y el material audiovisual que se le suministra durante su visitas.	80 a 100%	Trimestral

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Incumplimiento por parte de los patronatos y proveedores.	Falta de organización y recursos e incumplimiento en los servicios por parte de los patronatos y proveedores.	Patronatos y proveedores	Falta de recursos económicos. Mala organización y administración.	Insatisfacción de los usuarios Imagen de la organización Imagen ante el usuario Captación de los inversionista Consecuencias económicas	Control Preventivo	Conforme a las necesidades de la actividad se establecen requisitos por medio de una carta o memo que los patronatos y proveedores.	Gerente General
Situaciones fortuitas que impidan la promoción de la Zona Libre de Colón	Que no se pueda promover nacional o internacionalmente la Zona Libre de Colon debido a las condiciones climatológicas y atmosféricas, así como crisis sanitarias por temas biológicos o pandemias	La naturaleza o situaciones biológicas provocadas por el hombre	Pandemias o epidemias, sismos, inundaciones, huracanes	Paralización mundial del comercio y cierres forzados de operaciones y empresas en la Zona Libre de Colón.	Preventivos	Planificación, coordinación y ejecución de 3 ruedas de negocios virtuales. Planificación, coordinación y ejecución de 1 feria virtual Brindar información de la Zona Libre de Colon a través de zoom con embajadas del Caribe y Sur America para estrechar lazos en la promoción de la Zona Libre de Colón y establecimiento de empresas. Aplicación de encuestas para recibir la retroalimentación de los eventos virtuales.	Gerente General Director de Mercadeo Jefe de Promoción de Inversiones

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16,369-18	Fecha:	16-06-21
	SUB- PROCESO	Mercadeo	Revisión:	07		

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
N/A	N/A	N/A	N/A

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Realizar ordenes de trabajos para las actividades	Jefa de Promoción	Solicitud de orden de trabajo	Por Evento	Dirección de Ingeniería
Apoyo con la cobertura del evento o actividad	Jefa de Promoción	Memorándum de solicitud de fotografía y videos	Por Evento	Jefe de Relaciones Públicas
Solicitud de artículos promocionales	Jefa de Promoción	Memorándum o correo electrónico solicitando el material publicitario	Por Evento	Jefe de Publicidad
Apoyo con la atención a los usuarios	Jefa de Promoción	Memorándum de solicitud de apoyo	Por Evento	Jefe de Protocolo