

MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN DE RELACIONES
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE RELACIONES CON ASOCIADOS
OBJETIVO: Crear, fortalecer y conservar las relaciones de corto, mediano y largo plazo de la FCM con sus asociados, con el fin de promover su participación activa en las actividades de la Entidad y el cumplimiento de sus deberes como asociados.
ALCANCE: Inicio: Identificar requerimientos y necesidades de los asociados
 Fin: Monitorear y evaluar la interacción de los asociados con la FCM e implementar mejoras

TIPO DE PROCESO:

Estratégico
 Misional
 Apoyo
 Control y evaluación

ENTRADAS		REQUISITOS	RECURSOS		SALIDAS	
INSUMOS	PROVEEDORES	LEY - DECRETO - OTROS	RRHH	INFRAESTRUCTURA	CUENTAS	PRODUCTO
Productos, servicios, beneficios y logros FCM.	Organos rectores (Congreso Nacional de Municipios, Consejo Ejecutivo, Comité Administrativo Interno y Capítulos Departamentales, Capítulos Internos de Asociaciones y Exalcaldes y Dirección Ejecutiva) Asociados	Estatutos FCM Reglamento FCM	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente Direcciones y Asesorías FCM Asesor de Comunicaciones Estratégicas Gestor de Relaciones con el Asociado Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente Profesional de Servicio al Asociado Profesional de Comunicaciones Estratégicas	Sistemas de Cómputo	Organos rectores (Congreso Nacional de Municipios, Consejo Ejecutivo, Comité Administrativo Interno y Capítulos Departamentales, Capítulos Internos de Asociaciones y Exalcaldes y Dirección Ejecutiva) Asociados	Estrategias Informes de gestión Acuerdos, convenios y contratos, entre otros. Registros de interacción e identificación de requerimientos y necesidades de los asociados.
Solicitudes y requerimientos de los asociados.						
Memorias eventos						
Actas Consejos Ejecutivos y Comités Administrativos Internos	Direcciones y Asesorías FCM Entidades públicas y privadas de nivel regional, nacional e internacional				Entidades públicas y privadas de nivel regional, nacional e internacional	

ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	DOCUM Y REGISTROS	INDICADORES
Construir procedimientos, protocolos, herramientas e instructivos entre otros, para la identificación, registro, recepción y seguimiento de necesidades y requerimientos de los asociados.	P	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente	Protocolos, herramientas e instructivos, entre otros.	Los indicadores relacionados con este proceso no han sido documentados en la fecha de elaboración de esta versión y serán actualizados en una próxima versión a partir de la actualización de los planes y proyectos de la FCM.
Identificar, registrar y gestionar los requerimientos y necesidades de los asociados, con respecto a productos, servicios y beneficios.	H	Direcciones y Asesorías FCM/Gestor de Relaciones con Asociados/Gestor de Oficina Territorial	Actas de reunión, formatos, cartas, memorandos y correos electrónicos entre otros.	
Definir canales, medios y procedimientos para divulgar y facilitar el acceso por parte de los asociados a los productos, servicios, beneficios y logros.	P	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente / Asesor de Comunicaciones Estratégicas/Profesional de Comunicaciones Estratégicas		
Divulgar y facilitar el acceso por parte de los asociados a los productos, servicios, beneficios y logros.	V	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente / Asesor de Comunicaciones Estratégicas / Gestor de Relaciones con el Asociado/ Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente / Profesional de Servicio al Asociado/Profesional de Comunicaciones Estratégicas/Gestor de Oficina Territorial		
Crear procedimientos, protocolos, herramientas e instructivos entre otros, para el registro, control y evaluación de la interacción con el asociado.	P	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente	Protocolos, herramientas e instructivos, entre otros.	
Registrar todos los momentos de interacción con el asociado	H	Direcciones y Asesorías FCM /Gestor de Relaciones con el Asociado/Gestor de Oficina Territorial	Herramientas, formatos e instructivos, entre otros.	
Monitorear y evaluar la interacción de los asociados con la FCM e implementar mejoras en procedimientos, protocolos, herramientas e instructivos entre otros.	V	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente		
Diseñar, liderar y ejecutar estrategias para crear, fortalecer y conservar las relaciones de corto, mediano y largo plazo con los asociados.	P	Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente / Gestor de Relaciones con el Asociado		

MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN DE RELACIONES

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE RELACIONES CON ASOCIADOS

OBJETIVO: Crear, fortalecer y conservar las relaciones de corto, mediano y largo plazo de la FCM con sus asociados, con el fin de promover su participación activa en las actividades de la Entidad y el cumplimiento de sus deberes como asociados.

ALCANCE: Inicio: Identificar requerimientos y necesidades de los asociados

Fin: Monitorear y evaluar la interacción de los asociados con la FCM e implementar mejoras

TIPO DE PROCESO:

- Estratégico
- Misional
- Apoyo
- Control y evaluación

<p>Establecer y formalizar acuerdos, contratos y convenios de relaciones FCM - Asociados.</p>	H	<p>Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente / Gestor de Relaciones con el Asociado / Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente</p>	<p>Acuerdos, contratos y convenios, entre otros.</p>	
<p>Elaborar y presentar Informes de gestión sobre la relación con los asociados.</p>	H	<p>Asesor de Servicio al Asociado y al Cliente / Gestor de Relaciones con el Asociado / Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente / Profesional de Servicio al Asociado / Gestor de Oficina Territorial</p>	<p>Informes de gestión</p>	
<p>Organizar y archivar los documentos de soporte del proceso</p>	H	<p>Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente / Profesional de Servicio al Asociado / Gestor de Oficina Territorial</p>	<p>Informes, cartas, memorandos, grabaciones de audio, video y material soporte, entre otros.</p>	

RIESGOS - CONTROLES

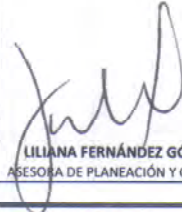
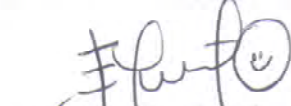
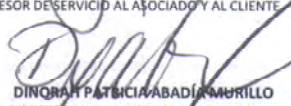
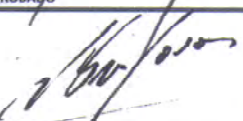
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los riesgos asociados a este proceso no han sido documentados en la fecha de elaboración de esta versión del proceso y serán actualizados en una próxima versión.

HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES

ELABORADO

REVISADO

FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN		
28/12/2011	Versión inicial del proceso	1		
25/02/2013	Se actualiza el proceso por ajustes en la estructura organizacional: cambio de nombre de Ejecutivo Comercial a Ejecutivo de Servicio al Asociado y al Cliente, cambio de nombre de Analista de Servicio a Profesional de Servicio al Asociado, actualización de responsabilidades del Gestor de Oficina Territorial	2	<p> LILIANA FERNÁNDEZ GÓMEZ ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD</p>	<p> JICLI EDGARDO MONTAÑEZ ORTÍZ ASESOR DE SERVICIO AL ASOCIADO Y AL CLIENTE</p> <p> DINORA PATRICIA ABAD MURILLO DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>APROBADO</p> <p> GILBERTO TORO GIRALDO DIRECTOR EJECUTIVO</p>