

Santiago de Cali, 7 de julio del 2023

Doctor  
**FERNANDO CESPEDES MARTINEZ**  
Gerente General  
**IMPRETICS E.I.C.E.**  
Ciudad

**Ref. Remisión Informe de Gestión Proceso Comercial y Producción 1er Semestre 2023.**


Para su conocimiento y fines pertinentes, remito el Informe de Gestión Proceso Comercial y Producción correspondiente al primer semestre del 2023 y que pertenece al Plan de Acción del Proceso aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tal como reposa en el Acta 001 de enero 23 del 2023.

Lo anterior sirve como insumo para la actualización del Plan de Acción Institucional de la vigencia, así como para su monitoreo y seguimiento.

Por su atención y colaboración, muchas gracias

Cordialmente,

  
**LUZ STELLA BETANCOURT**  
Subgerente Comercial y Producción

  
IMPRETICS E.I.C.E.  
7/07/2023

Copia: Archivo

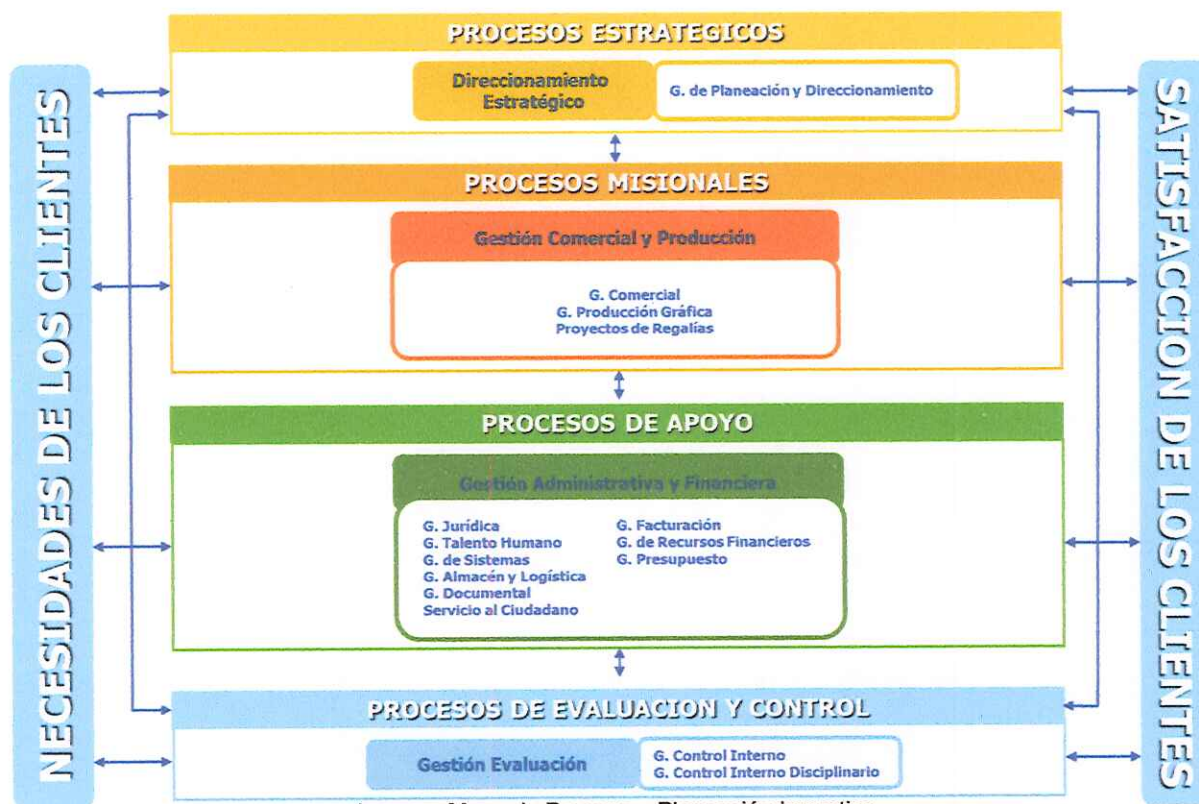
# **INFORME DE GESTIÓN 1er Semestre 2023**

**Proceso Comercial y Producción**

**IMPRETICS E.I.C.E.**

## INTRODUCCIÓN

Con un enfoque basado en procesos, IMPRETICS E.I.C.E. trabaja diariamente en el cumplimiento de la misión, la visión y el logro de los objetivos institucionales formulados en su plan estratégico 2020 – 2023; en ese sentido, como se puede observar en el mapa de procesos de la entidad se cuenta con procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación y control.



El proceso de Gestión Comercial y Producción se enmarca en el proceso misional del cual derivan tres subprocesos:

- Proceso de Gestión de Producción Gráfica
- Proceso de Gestión Comercial
- Proyectos de Regalías

Para medir la gestión global del proceso se han fijado unos objetivos específicos y unas actividades para el logro de dichos objetivos, las cuales, deben arrojar unos productos de tipo estratégico y operativo a los cuales se les hace seguimiento a través de una serie de indicadores de rendimiento diseñados específicamente para cada uno de los objetivos consignados en el plan de acción que corresponde a esta vigencia.

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al primer semestre del año 2023 del proceso Comercial y Producción, con el objetivo de evidenciar el avance en el desarrollo de las actividades planteadas para el logro de los objetivos institucionales y garantizar la transparencia en la gestión de la entidad.

Adicionalmente es de resaltar que cada una de las actividades de gestión y los resultados presentados están concatenada con la implementación del Modelo Integrado de Planeación como modelo de gestión en IMPRETICS E.I.C.E.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES LIGADOS AL PROCESO

Objetivo específico: Diseñar de estrategias comerciales de IMPRETICS		
Indicador del Producto:		
No. de actividades ejecutadas / No. de actividades programadas * 100		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Cumplir con la política comercial de la Entidad, instrumentos y estrategias establecidas	Política Comercial elaborada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo con el Acta 001 del 2021. Se plantearon 3 indicadores de los cuales tenemos:  1. No de Contratos suscritos: 22,38% 2. Ventas en millones de pesos: 61% 3. Índice de Satisfacción del Cliente: Se realizó la aplicación de la Encuesta de	54%

		Satisfacción la cual nos arrojó una satisfacción de nuestros clientes de 80% Ver anexo 1	
2	Participar en el cálculo y determinación de los costos y precios de los productos y servicios ofrecidos por la entidad	Durante el primer semestre se elaboraron 132 propuestas comerciales. Ver anexo 2	100%

**Objetivo específico:** Coordinar el proceso comercial y de producción de IMPRETICS

**Indicador del Producto:**

- No. de ordenes de trabajo entregadas / No. de ordenes de trabajo programadas \*  
100

Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Planear, dirigir, coordinar y controlar el proceso de diseño e impresión de la Entidad	Durante el primer semestre se han elaborado 128 Órdenes de Producción (OP) lo cual conlleva coordinar el proceso de diseño, impresión y suministro de materiales, insumos y demás actividades programadas propias del proceso de las ordenes de trabajo. Ver Anexo 3	100%
2 Programar el suministro de los materiales, insumos o servicios de acuerdo con los productos y servicios contratados		
3 Dirigir, coordinar y controlar el personal al servicio del área		

**Objetivo específico:** Identificar el resultado de las estrategias comerciales para la toma de decisiones

**Indicador del Producto:**

- Ventas en \$ del 2023

Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Cumplir con el presupuesto de ventas establecido para el año 2023	Durante el primer semestre se concretaron ventas por \$47.920.890.597 que corresponden al 61% de la meta del año	61%

<b>Objetivo específico:</b> Diversificar la cartera de clientes de la entidad a nivel nacional		
<b>Indicador del Producto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>(Total clientes 2023 - No. de clientes 2019 ) / No. de clientes 2019 * 100</li> </ul>		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Aumentar en un 4% el número de clientes nuevos entre el sector público y privado	Se han suscrito contratos con 6 clientes nuevos para la vigencia, lo que arroja un cumplimiento de 161% sobre la meta establecida	161%

<b>Objetivo específico:</b> Incrementar en un 20% el número de contratos suscritos respecto al año 2019		
<b>Indicador del Producto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>(Total contratos suscritos 2023 - No. de contratos suscritos 2019) / No. de contratos suscritos 2019 * 100</li> </ul>		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Incrementar en un 20% el número de contratos suscritos respecto al año 2019	Se han suscrito 32 contratos para la presente vigencia, lo que arroja un cumplimiento del 22,38% sobre la meta establecida	22,38%

<b>Objetivo específico:</b> Estimular las unidades productivas relacionadas con diseño y producción		
<b>Indicador del Producto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No. de acciones realizadas del Plan de Mantenimiento / No. de acciones establecidas en el Plan de Mantenimiento *100</li> </ul>		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Implementar mecanismos y estrategias de modernización de planta y equipos	De acuerdo con lo establecido y medido del Cronograma Mantenimiento Preventivo 2023 versión 2, se ha cumplido con el 60% de los mantenimientos programados.	60%

<b>Objetivo específico:</b> Identificar las fortalezas y debilidades del proceso comercial a través de la medición del grado de satisfacción de los clientes de IMPRETICS		
<b>Indicador del Producto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No. de usuarios satisfechos / No. de encuestados * 100</li> </ul>		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Desarrollar, implementar y monitorear los instrumentos que permitan la medición de la satisfacción del usuario sobre la calidad de los productos y servicios comercializados por la entidad	De acuerdo con la medición correspondiente al primer semestre del año, el 39% lo califica con 5 (Excelente) y el 61% con 4 (Bueno). Por lo tanto, la satisfacción general respecto al servicio que se recibió en la entidad es del 80% de acuerdo con el Índice Customer Satisfaction Score (CSAT)	80%

<b>Objetivo específico:</b> Estrategia de comunicaciones efectiva para los diferentes canales de comunicación de IMPRETICS		
<b>Indicador del Producto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sitio web y redes sociales actualizadas / No. de redes sociales disponibles + sitios web * 100</li> </ul>		
Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1 Coordinar la elaboración y publicación de piezas gráficas y audiovisuales que la entidad utilizará por los diferentes canales de comunicación a sus grupos de valor	Durante el primer semestre se actualizaron las redes sociales y sitio web de la entidad, cumpliendo con la actividad programada al 100%	100%

<b>Objetivo específico:</b> Informar permanentemente y de manera periódica la gestión del proceso			
<b>Indicador del Producto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de gestión entregados / Informes de gestión programados * 100</li></ul>			
	Actividad	Resultados	Porcentaje de cumplimiento
1	Informes de gestión semestral de todos los procesos	Este documento representa el primer informe de gestión correspondiente al primer semestre de la presente vigencia.	50%

Presentado por

  
**Luz Stella Betancourt**  
Subgerente Comercial y Producción

Copia a: Gerencia General  
Archivo