

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, actividades y responsabilidades para adelantar las gestiones que permitan suministrar al cliente mediante la venta al público, los productos y/o servicios elaborados por las dependencias del IGAC.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica al proceso de Gestión Comercial e involucra a la Sede Central y las Direcciones Territoriales. Inicia con la recepción de los productos y servicios por los canales presencial, Correo Electrónico y Vía Telefónica, Crédito, Ventas en Ferias y Eventos, Tienda Virtual que ofrecen los procesos misionales y finaliza con la elaboración del informe de ventas al público.

## 3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Cualquier persona natural o jurídica, hacia la cual está dirigido el producto y/o servicio resultante de un proceso misional.
- **Devoluciones:** Remesas devueltas a los clientes, por estimar que el IGAC no se ajustó a las condiciones pactadas en el pedido.
- **Efectividad:** Medición del grado de satisfacción de las expectativas del cliente. Cumplimiento de requisitos.
- **Producto:** Resultado tangible o intangible de un proceso entregado a un cliente interno o externo de la entidad que contribuye a la satisfacción de una necesidad.
- **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Servicio al cliente:** Conjunto de actividades orientadas a satisfacer necesidades, requerimientos y/o expectativas de los clientes a través de los diferentes canales de comunicación de los que dispone el IGAC.
- **Ventas de contado:** Operación donde el pago de los productos y/o bienes que se han adquirido se realizan en el momento de la solicitud.

## 4. NORMATIVIDAD

- Leyes.
  - Ley vigente sobre Reforma Tributaria.
  - Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
  - Ley 1150 de 2007: "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
  - Ley 962 de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
  - Ley 734 de 2002: "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único". Artículo 34. "Deberes de todo servidor público" Numeral 2. "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función". Numeral 6. "Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio." Numeral 21. "Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados". Artículo 35. "Prohibiciones". Numeral 13. "Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones". Artículo 55. "Sujetos y faltas gravísimas". Numeral 4. "Apropiarse, directa o indirectamente, en provecho propio o de un tercero, de recursos públicos, o permitir que otro lo haga; o utilizarlos indebidamente". A partir del 1 de julio de 2021 entra en vigor la Ley 1952 de 2019 "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario

se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."

- Ley 527 de 1999: "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
  - Ley 489 de 1998: "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
  - Ley 190 de 1995: "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa."
  - Ley 80 de 1993: "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- Decretos.
    - Decreto Ley 2106 de 2019 "Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir, y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
    - Decreto 1082 de 2015: "por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional".
    - Decreto Ley 19 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
  - Resoluciones
    - Resolución vigente de precios de productos y servicios que produce y comercializa el IGAC.
    - Resolución 202 de 2021 IGAC: "Por medio de la cual se asignan unas funciones al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual del Instituto Geográfico Agustín Codazzi".

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 5.1 RESPONSABILIDADES

#### 5.1.1 JEFES DE LAS OFICINAS COMERCIAL Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO, SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y DIRECTORES TERRITORIALES

- Coordinar con cada uno de los responsables las actividades necesarias para brindar un adecuado y oportuno servicio requerido por el cliente.
- Velar por la eficiente atención al cliente.
- Designar a los servidores públicos y contratistas encargados de las ventas al público.
- Verificar que a todas las sugerencias, quejas y reclamos se les dé el trámite necesario y oportuno, siguiendo el procedimiento "Trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias" vigente.
- Utilizar las sugerencias y observaciones hechas por los clientes en los formatos "Sugerencias" y "Evaluación Servicio al Cliente" vigentes, para hacer los correctivos o mejoras que sean de su competencia.
- Establecer las políticas de facturación de la entidad y sus herramientas.

#### 5.1.2 SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS CON FUNCIONES U OBLIGACIONES DE VENTAS

- Atender con diligencia, eficacia e imparcialidad el servicio a prestar
- Elaborar las órdenes de consignación y facturas correspondientes a la venta de productos y/o servicios a través del módulo de facturación establecido por el IGAC, a su vez responder por las diferencias detectadas en la liquidación de los valores en las mismas.
- Disponer de la resolución de precios vigente en todos los puntos de atención al cliente.
- Mantener, proteger y salvaguardar los productos adquiridos por el cliente y todo lo relacionado con el servicio solicitado.

- Elaborar las cotizaciones solicitadas por los clientes y responder por las descripciones de los productos y/o servicios contenidos en las mismas.

### 5.1.3 DEPENDENCIAS MISIONALES GENERADORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL IGAC

- Responder por la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios requeridos por los clientes.
- Elaborar las cotizaciones solicitadas por los clientes y responder por las descripciones de los productos y/o servicios contenidos en las mismas.
- Llevar el control de las entregas parciales y totales de los productos y/o servicios facturados en el módulo de facturación e inventarios, establecido por el IGAC.

## 5.2 GENERALIDADES

- Los ingresos por venta de productos y/o servicios constituyen parte de las rentas propias del Instituto y su recaudo se hace a través de las entidades bancarias autorizadas, cuando el pago es en efectivo o cheque. El pago mediante tarjeta débito y crédito se canaliza a través de los procesos de Gestión de Servicio al Ciudadano, Comercial y las Direcciones Territoriales.
- Todos los servicios se deben prestar en el orden consecutivo de llegada teniendo en cuenta el turno.
- Está prohibido para cualquier servidor público y contratista, recibir dinero o cheque por concepto de ventas de productos y/o servicios, excepto las generadas por venta de fotocopias, ventas efectuadas en ferias y/o eventos en los cuales participe el IGAC.
- Ninguna dependencia procede a elaborar un producto sin la correspondiente factura de venta generada por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, Comercial y/ o las Direcciones Territoriales.
- Las órdenes de consignación y facturas de venta deben ser impresas del módulo de facturación e Inventarios, establecido por el IGAC y en el aplicativo desarrollado para la expedición de Certificados Catastrales.
- El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y las Direcciones territoriales elabora un informe consolidado, semestralmente en el que se relacionan los productos y/o servicios no reclamados por el cliente dentro del tiempo establecido de 30 días hábiles y en los meses de enero y julio de cada año, dicho material será utilizado como repositorio del material en la Oficina de Relación con el Ciudadano o para venta en promoción.
- Durante la jornada de atención al público, el servidor público y/o contratista asignado en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y Direcciones Territoriales organiza y archiva las órdenes de consignación que generaron factura de venta de acuerdo con las TRD vigentes.
- El servidor público y/o contratista responsable de la Biblioteca elabora el consolidado diario de ventas de fotocopias; en el formato "Solicitud de productos o servicios" vigente, solicita al servidor público y/o contratista encargado de facturación en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, la orden de consignación para el pago en la entidad bancaria autorizada y a su vez reclama la factura de venta, la cual queda como soporte del pago efectuado.
- El IGAC está obligado a cobrar el valor del IVA sobre aquellos productos definidos por ley. Situación que debe ser clara para el cliente dentro de la Resolución de precios vigente.
- El IGAC puede hacer entrega parcial de productos y/o servicios facturados y cada dependencia debe llevar el control.
- el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano diariamente debe enviar al proceso de Gestión Financiera la relación de las ventas, el reporte de ventas con tarjeta debito y/o crédito, el informe de cierre generado por el datafono y las fotocopias de los vouchers; la cual debe ir firmada por el servidor público y/o contratista que la elabora y por el jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- El horario para el recaudo de pagos realizados por los usuarios en efectivo y/o cheque es el establecido por la entidad bancaria autorizada y para los recaudos con tarjeta débito o crédito el horario de atención será el estableció por el IGAC.

- Cuando los procesos de Gestión de Servicio al Ciudadano, Comercial y en las Direcciones Territoriales, requieran solicitar publicaciones para la venta, esta debe ser tramitada con el responsable de la bodega principal mediante el formato "Solicitud de publicaciones para venta" vigente.
- En los casos en que el cliente extravié la factura original o presente una fotocopia de la factura al momento de reclamar el producto y/o servicio debe presentar los siguientes documentos de soporte:

**Persona natural:**

- Autorización escrita a la persona que reclama el producto y/o servicio firmado por el cliente que figura en la factura.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cliente que figura en la factura.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona autorizada.

**Persona Jurídica:**

- RUT o copia del registro de cámara de comercio.
- Autorización escrita a la persona que reclama el producto y/o servicio firmado por el Representante Legal de la empresa que figura en la factura.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal de la empresa que figura en la factura.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada.

El servidor público y/o contratista de la ventanilla de facturación del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano debe relacionar los documentos soporte al momento de la entrega de producto y/o servicio en el formato "Control entrega de productos y servicios sin factura original" vigente para confirmar la entrega a satisfacción de este.

### 5.3 VENTAS AL PUBLICO

- Si la venta se trata de un análisis de suelos en las Direcciones Territoriales deben brindar recomendaciones para la toma de muestras, informar las tarifas vigentes y tiempo de entrega. Así mismo indicar la forma de hacer contacto directo con el Laboratorio Nacional de Suelos y el proceso de Gestión Comercial en la Sede Central.
- El IGAC en el proceso de Gestión Comercial e involucra a la Sede Central y las Direcciones Territoriales las ventas al público por los canales presencial, Correo Electrónico y Vía Telefónica, Crédito, Ventas en Ferias y Eventos, Tienda Virtual.
- Si el cliente desea productos y servicios generados por el IGAC, se liquida el valor del producto y/o servicio expidiendo la orden de consignación a través del módulo de facturación establecido por el IGAC, detallando los requerimientos del cliente. En la orden se debe incluir los portes de correo, si el producto es adquirido por alguna Dirección Territorial y elaborado en la Sede Central, o si el cliente lo solicita en Sede Central y requiere enviarlo a algún destino fuera de Bogotá.
- Las Direcciones Territoriales deberán informar a la sede central cuando el producto y servicio vendido es elaborado en la territorial:
  - Análisis de suelos: Al Laboratorio Nacional de Suelos (Enviar mediante mensajería la muestra si así lo solicita el cliente).
  - Información Geodésica, a la subdirección de Geografía y Geodesia
  - Fotografías Aéreas, ploteos de cartografía y productos de laboratorio fotográfico, a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- En la subdirección Administrativa y financiera, el proceso de Gestión Administrativa recibe, radica la comunicación de envío y despacha por correo el producto a la Dirección Territorial, velando por el correcto envío del producto y/o servicio.

**6. DESARROLLO**

<b>6.1 VENTAS AL PÚBLICO PRESENCIAL</b>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE (Dependencia)</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>
1.	Suministrar la información de los productos y servicios ofrecidos por el IGAC.	Proporcionan información de acuerdo con el producto y/o servicio requerido.  La información de los productos y servicios del IGAC se encuentra disponible para consulta en la resolución de precios vigente	Profesionales asignados de las áreas misionales generadoras de productos o servicios  (Sede Central)	Resolución de precios vigente.	
2.	Identificar la necesidad del cliente.	Una vez se identifica claramente la necesidad del cliente, se diligencia en caso de requerirse el formato "Solicitud de productos o servicios" y se genera la orden de consignación en el módulo de facturación establecido por el IGAC.  Si el cliente, requiere cotización se genera en el módulo de facturación establecido por el IGAC.  Entrega al cliente	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios  (Oficina de Relación con el Ciudadano y Direcciones Territoriales)	Formato Solicitud de productos y/o servicios.  Orden de Consignación.	Verificar que se atiende al cliente de acuerdo con el orden de llegada y se le suministra la información correcta según su necesidad.  Revisar el correcto diligenciamiento de la Orden de consignación y el formato.
3.	Elaborar Orden de Consignación.	Ingresan los datos al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC y con base en la "Solicitud de productos o servicios" y con la resolución de precios vigente, generan la orden de consignación y la entrega al cliente para su revisión y firma.  Informar al cliente, las formas de pago disponibles, (efectivo, transferencia electrónica, tarjeta crédito o débito) y las entidades bancarias autorizadas para efectuar el pago.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios  (Oficina de Relación con el Ciudadano y Direcciones Territoriales)	Orden de Consignación.	Verificar que la información contenida en la "Solicitud de productos o servicios", corresponda exactamente a la solicitada por el cliente. Validar que la orden de consignación sea firmada por el cliente.
4.	Elaborar Factura de Venta.	Prevía recepción de la orden de consignación debidamente cancelada de acuerdo con las formas de pago mencionadas en el punto 3, se genera la factura de venta y se entrega al cliente.  Conserva la orden de consignación Informa a las dependencias productoras.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios  (Oficina de Relación con el Ciudadano y Direcciones Territoriales)	Factura de Venta.  Orden de Consignación.  Correo de validación de la transferencia electrónica.  Boucher (En los casos de tarjeta)	Validación de las transferencias electrónicas.  Si son muestras de suelos recibidas en las DT se envían mediante mensajería al LNS si así lo solicita el cliente.
5.	Elaborar Producto o Servicio.	Ingresan permanentemente al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC, elaboran las órdenes de	Servidores públicos y/o contratistas asignados de las áreas misionales	Productos y Servicios.	Verificar y acoger el orden de llegada de los productos y servicios

**6.1 VENTAS AL PÚBLICO PRESENCIAL**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>producción, y los trabajos solicitados o corrigen los productos y/o servicios devueltos por el cliente.</p> <p>Envían a la Oficina de Relación con el Ciudadano los productos elaborados. De ser necesario esta oficina tramita el envío a través del subproceso de Gestión de Servicios a la Dirección Territorial de los productos y/o servicios elaborados para entregar al cliente a excepción del Laboratorio Nacional de Suelos.</p>	<p>generadoras de productos o servicios.</p> <p>(Sede Central y Direcciones Territoriales)</p>		<p>para dar respuesta al cliente.</p> <p>Las áreas misionales generadoras de productos o servicios verifican la elaboración de estos en los procedimientos vigentes establecidos.</p>
6.	Entregar Producto o Servicio.	<p>Informar al cliente telefónicamente o por correo electrónico, en la fecha prevista o antes si el producto y/o servicio está listo para su entrega.</p> <p>Si el producto o servicio se entrega presencialmente en las sedes del IGAC sella la factura como ENTREGADO.</p> <p>En caso que el cliente no cuente con la factura original solicita se diligencie el formato "Control entrega de productos y/o servicios sin factura original"</p> <p>Si el producto o servicio se entrega vía correo electrónico o fax, imprime y archiva con la constancia del respectivo envío al cliente.</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano, Procesos Misionales y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Productos y Servicios.</p> <p>Factura de Venta sellada.</p> <p>Formato Control entrega de productos y/o servicios sin factura original.</p> <p>Correo electrónico de envío de los productos adquiridos.</p>	<p>Revisar que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos, en caso contrario registrarlo en el formato "Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme"</p>
7.	Elaborar informe de ventas presenciales.	<p>El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano es el encargado de elaborar el informe de ventas.</p> <p>El jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano entrega el informe de ventas consolidado al proceso de Gestión Financiera.</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Informe de ventas presenciales.</p>	<p>Revisión y validación por parte del profesional designado por el Jefe de la oficina de Relación con el Ciudadano y la aprobación por parte del mismo jefe.</p>
8.	Archivar.	<p>Archiva las órdenes de consignación, las copias de los vouchers, el informe de cierre diario y el reporte de ventas con tarjeta crédito y/o débito, copia de la aprobación de la transferencia electrónica para efectos de control.</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta presencial de productos o servicios</p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano y</p>	<p>Informe de ventas diario con sus soportes.</p>	<p>Verificar que el archivo está conforme a las TRD vigentes.</p>



## VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Código: PC-GCM-02**

**Versión: 1**

**Vigente desde:  
29/06/2022**

### 6.1 VENTAS AL PÚBLICO PRESENCIAL

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
			Direcciones Territoriales))		
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

### 6.2 VENTAS AL PÚBLICO – SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Suministrar la información de los productos y servicios ofrecidos por el IGAC.	Proporcionan información de acuerdo con el producto y/o servicio requerido.  La información de los productos y servicios del IGAC se encuentra disponible para consulta en la resolución de precios vigente	Profesionales asignados de las áreas misionales generadoras de productos o servicios  (Sede Central)	Resolución de precios vigente.	
2.	Revisar el correo electrónico comercial@igac.gov.co	Identifican y asignan de acuerdo con la solicitud del producto y/o servicio requerido.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico	"Seguimiento de asignación de correos"
3.	Identificar la necesidad del cliente.	Una vez se identifica claramente la necesidad del cliente, se genera la cotización y la orden de consignación en el módulo de facturación establecido por el IGAC.  Entrega al cliente por correo electrónico	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Formato de cotización  Orden de Consignación.  Correo electrónico	Verificar que se atiende al cliente de acuerdo con el orden de llegada de los correos electrónicos y se suministra la información correcta según su necesidad.  Revisar el correcto diligenciamiento de la Cotización y Orden de consignación y el formato.
4.	Elaborar Cotización y Orden de Consignación.	Ingresan los datos al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC y con base en la solicitud del cliente y con la resolución de precios vigente, generan la cotización y orden de consignación y la entrega al cliente para su revisión y firma.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Cotización  Orden de Consignación.	Verificar que la información contenida en la Cotización corresponda exactamente a la solicitada por el cliente.

**6.2 VENTAS AL PÚBLICO – SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA.**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Informar al cliente vía correo electrónico, las formas de pago disponibles, (efectivo, transferencia electrónica, tarjeta crédito o débito) y las entidades bancarias autorizadas para efectuar el pago.		Correo electrónico	
4.	Elaborar Factura de Venta.	<p>Prevía recepción de la orden de consignación debidamente cancelada de acuerdo con las formas de pago mencionadas en el punto 3, se genera la factura de venta y se envía por correo electrónico al cliente.</p> <p>Se imprime la orden de consignación junto con el soporte de pago y se hace entrega a la Oficina de Relación con el Ciudadano para ser consolidado en el informe de ventas diario y archivado de acuerdo con las TRD vigentes.</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios</p> <p>(Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)</p>	<p>Factura de Venta.</p> <p>Orden de Consignación.</p> <p>Correo de validación de la transferencia electrónica.</p> <p>Voucher (En los casos de tarjeta)</p>	Validación de las transferencias electrónicas.
6.	Elaborar Producto o Servicio.	<p>Ingresa permanentemente al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC, elaboran los órdenes de producción, y los trabajos solicitados o corrigen los productos y/o servicios devueltos por el cliente.</p> <p>Envían a la Oficina Comercial los productos elaborados. De ser necesario esta oficina tramita el envío a través del subproceso de Gestión de Servicios de los productos y/o servicios elaborados para entregar al cliente.</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados de las áreas misionales generadoras de productos o servicios.</p> <p>(Procesos misionales y Direcciones Territoriales)</p>	Productos y Servicios.	<p>Verificar y acoger el orden de llegada de los productos y servicios para dar respuesta al cliente.</p> <p>Las áreas misionales generadoras de productos o servicios verifican la elaboración de estos en los procedimientos vigentes establecidos.</p>
7.	Entregar Producto o Servicio.	<p>Envían factura y formato de Datos Personales al área técnica para la entrega de la información catastral por correo electrónico.</p> <p>Para entrega de productos tangibles, se tramita el envío a través</p>	<p>Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios</p> <p>(Oficina Comercial, Procesos</p>	<p>Productos y Servicios.</p> <p>Factura de Venta sellada.</p> <p>Formato de Datos Personales.</p>	Revisar que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos, en caso contrario registrarlo en el formato "Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme"

**6.2 VENTAS AL PÚBLICO – SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO Y VÍA TELEFÓNICA.**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>del subproceso de Gestión de Servicios.</p> <p>Si el producto o servicio se entrega presencialmente en las sedes del IGAC sella la factura como ENTREGADO.</p> <p>En caso que el cliente no cuente con la factura original solicita se diligencie el formato "Control entrega de productos y/o servicios sin factura original"</p> <p>Si el producto o servicio se entrega vía correo electrónico, imprime y archiva con la constancia del respectivo envío al cliente.</p>	Misionales y Direcciones Territoriales)	<p>Formato Control entrega de productos y/o servicios sin factura original.</p> <p>Correo electrónico de envío de los productos adquiridos.</p>	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.3 VENTAS A CRÉDITO**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Revisar el correo electrónico comercial@igac.gov.co	Identifican y asignan de acuerdo con la solicitud del producto y/o servicio requerido.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico	"Seguimiento de asignación de correos"
2.	Generar cotización	Ingresan los datos al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC y con base en la solicitud del cliente y con la resolución de precios vigente, generan la cotización y entrega al cliente para su revisión y aceptación.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Cotización	Verificar que la información contenida en la Cotización corresponda exactamente a la solicitada por el cliente.
3.	Solicitud de documentos	Una vez aceptada la cotización, se solicita los documentos al cliente para elaboración de factura.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico	Registro de información en cuadro de seguimiento de cotizaciones ERP

4.	Solicitar la factura a crédito.	Mediante memorando radicado por SIGAC al proceso de Gestión Financiera, subproceso de Gestión Contable solicita la elaboración de la factura a crédito, adjuntando los documentos del cliente.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la venta de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Memorando.  Documentos del cliente.	Registro de información en cuadro de seguimiento de cotizaciones ERP.
5.	Generar y entregar la factura de venta a crédito.	Genera la factura de venta a crédito, junto con la certificación de pagos parafiscales del mes vigente y certificación bancaria.  Envía mediante correo electrónico al proceso Comercial.	Servidor público y/o contratista de Gestión Contable  (Subdirección Administrativa y Financiera)	Correo electrónico.  Factura de venta a crédito.	Verificar los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión de Cartera.
6.	Enviar copia de la factura al área responsable de elaborar el producto y/o servicio.	Entregan copia de la factura al área responsable de elaborar el producto y/o servicio, quien realiza la entrega pertinente	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la entrega de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Correo electrónico	Registro de información en cuadro de seguimiento de cotizaciones ERP
7.	Elaborar Producto o Servicio.	Ingresan permanentemente al módulo de facturación e inventarios establecido por el IGAC, elaboran los órdenes de producción, y los trabajos solicitados o corrigen los productos y/o servicios devueltos por el cliente.  Envían a la Oficina Comercial los productos elaborados.	Servidores públicos y/o contratistas asignados de las áreas misionales generadoras de productos o servicios.  (Procesos misionales y Direcciones Territoriales)	Productos y Servicios.	Las áreas misionales generadoras de productos o servicios verifican la elaboración de estos en los procedimientos vigentes establecidos.
8.	Gestionar la entrega del producto y la factura al cliente	Gestiona la entrega del producto y la factura al cliente, a través del subproceso de Gestión de Servicios.  o presencial de acuerdo con el requerimiento del cliente	Servidores públicos y/o contratistas asignados a la entrega de productos o servicios  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Factura	© Realiza verificación del producto solicitado para realizar la respectiva entrega al cliente
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.4 VENTAS EN FERIAS Y EVENTOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Designar a los Servidores públicos y/o	Recibe la información de las ferias o eventos que va a realizar el Instituto.	Jefe de Oficina. Director Territorial.	Correo electrónico.	

**6.4 VENTAS EN FERIAS Y EVENTOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
	contratistas para la feria o evento.	Designa a un servidor público o contratista de la Oficina Comercial o comercializador en las Direcciones territoriales para que asista a la feria o evento programado.	(Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)		
2.	Alistar los productos para la feria o evento.	Solicita los productos a la bodega principal en sede central o en la DT.  Diligencia el formato salida de bienes del Instituto y remite para firma del Jefe de la Oficina Comercial o Director Territorial.  Solicita servicio de transporte y se desplaza al sitio del evento.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a las ventas en ferias o eventos.  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Formato salida de bienes.  Formato Solicitud servicio de transporte.	Verificar que se diligencia el formato salida de bienes del Instituto y solicitud de transporte vigente.
3.	Participar en la feria o evento.	Durante el desarrollo de la actividad, recauda el dinero producto de las ventas, si se dispone de datafono se recauda por este medio.  Elabora la orden de consignación y factura en el ERP de facturación e inventarios establecido por el IGAC.  Si no hay conexión a portal interno del IGAC se diligencia el formato "Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos"	Servidores públicos y/o contratistas asignados a las ventas en ferias o eventos.  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Formato Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos.	
4.	Legalizar las ventas realizadas en la feria o evento.	En caso de haber recaudado con el formato "Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos", se elaboran las ordenes de consignación s en el módulo ERP facturación e inventarios establecido por el IGAC. de acuerdo con las ventas realizada.  Consigna los dineros recaudados en la entidad financiera autorizada  Genera las facturas de venta según la información relacionada en el formato "Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos"  Envía la factura a los clientes en formato PDF.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a las ventas en ferias o eventos.  (Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)	Formato "Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos" orden de consignación.  Facturas de ventas.  Correo electrónico enviando las facturas de ventas.  Factura PDF	Verificar el medio de envío descrito en el formato "Venta de productos y/o servicios en ferias y eventos".
5.	Entregar los productos no vendidos en la feria o evento.	Devuelve los productos no vendidos a la bodega principal de ventas en sede central o en la DT.  Solicita el comprobante de traslado respectivo.	Servidores públicos y/o contratistas asignados a las ventas en ferias o eventos.	Comprobante de traslado.  Informe de las ventas en feria o evento.	

**6.4 VENTAS EN FERIAS Y EVENTOS**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Elabora el informe, consolida y reporta la gestión realizada.	(Oficina Comercial y Direcciones Territoriales)		
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

**6.5 VENTAS POR TIENDA VIRTUAL**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Ingresar al módulo de facturación	Ingresar al módulo de facturación ERP en parámetros generales opción producto: digita el código del producto y parametriza el alto, ancho, fondo, peso y peso volumen. Adicional se selecciona la opción tienda virtual.	Servidor público y/o contratista Oficina Comercial Rol administrador facturación ERP		
2.	Realizar el traslado de las publicaciones bodega principal (2) a la bodega comercio electrónico 420	Ingresar al módulo de facturación y realiza el traslado de las publicaciones de la bodega principal (2) a la bodega comercio electrónico 420; dejándolo en estado causado.	Servidor público y/o contratista Oficina Comercial Rol administrador facturación ERP		
3.	Publicar la imagen y describir el producto	Ingresar a la plataforma de tienda virtual con el rol de editor y se suben las imágenes y la descripción del producto.	Profesional de diseño de la Oficina Comercial		
4.	Realizar arqueo de existencias en la plataforma y en el sistema de facturación ERP	Ingresar a la plataforma de tienda virtual y se realiza un arqueo de las publicaciones y sus existencias	Servidor público y/o contratista Oficina Comercial Rol administrador facturación ERP		© Verificar que las cantidades en la plataforma coincidan con el inventario existente en el ERP de facturación e inventarios establecido por el IGAC
5.	Revisar el correo de notificación de venta	Una vez el usuario realiza la compra, revisa el correo de la notificación llega a las personas asignadas con el rol de administrador, quien verifica que la compra sea efectiva ingresando al módulo de ERP facturación e inventarios establecido por el IGAC con el consecutivo que llega en el mismo y se procede a realizar la impresión de la factura.	Servidor público y/o contratista con rol de administrador Tienda Virtual	factura	
6.	Ingresar a la plataforma de tienda virtual (Tienda Pedidos)	Los administradores ingresan a la plataforma por la opción <b>Tienda Pedidos</b> , muestra la información del producto comprado evidenciando cantidades, precio de la publicación según resolución de precios vigente y costo de envío; adicional muestra los datos de facturación y la información para envío	Servidor público y/o contratista con rol de administrador Tienda Virtual		© Verificar la información del cliente

6.5 VENTAS POR TIENDA VIRTUAL					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
7.	Proyectar Oficio de respuesta	Se realiza el oficio de envío teniendo en cuenta la información ingresada por el usuario en la plataforma, adjuntando la factura de venta con respectivo radicado	Servidor público y/o contratista con rol de administrador de Tienda Virtual	Oficio	
8.	Embalzar y notificar el envío en la plataforma de Tienda Virtual.	Se procede a realizar el embalaje del pedido, adjuntando el oficio con su respectiva factura, adicional se ingresa a la plataforma de tienda virtual con el rol de administrador para informar el estado del pedido y dejar la notificación de Envío.	Servidor público y/o contratista responsable de la Bodega Tienda Virtual		Informar el estado Y notificación del Envío
9.	Enviar producto	El producto con su respectivo embalaje se deja en la Oficina de Correspondencia del IGAC para el envío al cliente. El producto puede ser entregado hasta 7 días hábiles, el cual se aclara al inicio de la compra en términos y condiciones.	Servidor público y/o contratista responsable de la Bodega Tienda Virtual		© Es importante aclarar que por cualquier motivo de rechazo del envío, se devuelve a la actividad No. 8
10.	Generar el reporte de venta de Comercio electrónico	Genera el reporte de venta de Comercio Electrónico.	Servidor público y/o contratista Oficina Comercial Rol administrador facturación ERP	Informe de ventas	
11.	Generar informe mensual de ventas de comercio electrónico	Genera el informe mensual de ventas de comercio electrónico que se remite al proceso de Gestión Financiera con los movimientos de inventarios e ingresos	Servidor público y/o contratista Oficina Comercial rol administrador facturación ERP	Informe	
12.	Generar Encuesta de Satisfacción	Se realiza la encuesta de satisfacción vía telefónica para que el cliente evalúe la satisfacción del servicio. NOTA: Las encuestas están sujetas a la disponibilidad de los clientes de atender la misma.	Servidor público y/o contratista con rol de administrador de Tienda Virtual		
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 7. FORMATOS ASOCIADOS

Control Entrega de Productos y/o Servicios sin Factura Original  
Reporte Mensual de Gestión Integral de Comercialización a Nivel Nacional  
Seguimiento a la Entrega de Servicios  
Solicitud de Productos o Servicios

Solicitud de Publicaciones para Venta  
Venta de Productos y/o Servicios en Ferias y Eventos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
29/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>◦ Hace parte del proceso <b>Gestión Comercial</b></li> <li>◦ Se deroga el Manual de Procedimiento "Venta de Productos y Servicios en las Direcciones Territoriales y UOC", código <b>P16200-01/15.V7</b>, versión 7. Deroga totalmente la circular 179 del 27 de abril del 2015</li> <li>◦ Se deroga el Manual de Procedimiento "Venta de Productos y/o Servicios Sede Central", código <b>P16200-02/16.V10</b>, versión 10. Deroga totalmente la circular 367 del 23 de noviembre del 2016.</li> <li>◦ Se crea el Procedimiento "Ventas de Productos y Servicios", código <b>PC-GCM-02</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se actualizan los siguientes formatos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control Entrega de Productos y/o Servicios sin Factura Original, código <b>F16200-03/16.V3</b>, versión 3 a código <b>FO-GCM-PC02-01</b>, versión 1.</li> <li>▪ Reporte Mensual de Gestión Integral de Comercialización a Nivel Nacional, código <b>F16200-08/16.V1</b>, versión 1 a código <b>FO-GCM-PC02-02</b>, versión 1.</li> <li>▪ Seguimiento a la Entrega de Servicios, código <b>F16200-04/16.V3</b>, versión 3 a código <b>FO-GCM-PC02-03</b>, versión 1.</li> <li>▪ Solicitud de Productos o Servicios, código <b>F16100-09/16.V5</b>, versión 5 a código <b>FO-GCM-PC02-04</b>, versión 1.</li> <li>▪ Solicitud de Publicaciones para Venta, código <b>F16200-06/16.V3</b>, versión 3 a código <b>FO-GCM-PC02-05</b>, versión 1.</li> <li>▪ Venta de Productos y/o Servicios en Ferias y Eventos, código <b>F16200-05/16.V3</b>, versión 3 a código <b>FO-GCM-PC02-06</b>, versión 1.</li> </ul> </li> <li>◦ Se derogan las circulares:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 367 del 23 de noviembre del 2016.</li> <li>▪ 235 del 29 de junio de 2016</li> </ul> </li> </ul>	1

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<b>Nombre:</b> Equipo de la Oficina Comercial	<b>Nombre:</b> Cesar Augusto Boxiga Sanchez <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Oficina Comercial <b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b> Rosemberg Sanabria Vargas <b>Cargo:</b> Profesional especializado Oficina Asesora de Planeación <b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b> Diana Torcoroma Quintero Gomez <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Comercial



## VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Código: PC-GCM-02

Versión: 1

Vigente desde:  
29/06/2022

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
	<p>Maria Constanza Mesías Ocaña</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Comercial</p> <p><b>Nombre:</b> Johan Andres Rojas Gahona</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Comercial</p>	<p>Laura Isabel González Barbosa</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	