

**1. Proceso: Mercadeo**

- 2. Objetivo:** Fidelizar a los asociados actuales mediante un plan táctico de incentivos económicos que promuevan la afiliación efectiva de nuevos asociados y permita reforzar la imagen corporativa en el mercado.
- 3. Alcance:** Acción táctica de la estrategia de marketing relacional, que premia mediante un reconocimiento económico a los asociados actuales, por ser divulgadores activos de los servicios la cooperativa a través del voz a voz en sus grupos de referencia y que a su vez promueven el incremento de la base actual. Iniciando desde la divulgación por parte del asesor del plan y finalizando con el pago en la cuenta de renta ahorro del asociado en los tiempos estimados para el proceso

**4. Responsables:**

**4.1 Asesor de vinculaciones:**

- Garantizar la correcta divulgación de las características, beneficios y restricciones del plan referidos a los asociados actuales y potenciales.
- Validar y garantizar el correcto diligenciamiento del formato 00.026.562 - Formato de Admisión, específicamente, el campo señalado (gráfico 1.0) con el número de identificación y nombres completos legibles del asociado que lo referencia.

Gráfico 1.0:

<div style="border: 1px solid black; width: 90%; margin: 0 auto; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Firma solicitante / C.C. N° _____</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; width: 90%; margin: 0 auto; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Huella índice derecho</p> </div>	
<p>Nombre completo _____</p>		
<p><b>* 17. CONFIRMACIÓN DE DATOS</b> (Uso exclusivo de la Cooperativa ALIANZA)</p>		
<p>Nombre completo de quien realiza la entrevista: _____</p>	<p>Fecha: <input type="text" value="DD"/> <input type="text" value="MM"/> <input type="text" value="AAAA"/></p>	<p>Observaciones: _____</p>
<p>¿Cómo se enteró de la Cooperativa Alianza?</p> <p><input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Asociado <input type="checkbox"/> Empresa Otro: _____</p>		<p style="text-align: center;">Nombre del Asociado que refiere</p> <p style="text-align: center;">Nombre: _____ C.C. _____</p>
<p style="text-align: right;">Cuenta N° <input style="width: 100px;" type="text"/></p>		

\* Espacio exclusivo para ser diligenciado por Cooperativa Alianza.

F-COM-010\_180319

- Validar que el asociado Referidor cumpla con las condiciones previamente establecidas para poder referir asociados e informarle, dado el caso, las causalidades por las cuales no pueda participar actualmente en el plan, a su vez informarle de las posibles soluciones para participar a futuro.
- Validar en el sistema Synergy conjunto con el área de operaciones, cualquier inconsistencia que se presentara en la información que genere el reporte brindado por la coordinación de mercadeo en los cortes estimados para los pagos. Si existiera una inconsistencia en el cargue de la información a Linux, el asesor debe generar una no conformidad, a fin de

ajustar el proceso.

- Garantizar la actualización de datos del asociado que desea participar en plan de referidos.
- Entrega de las cartas de agradecimiento generadas por mercadeo en los tiempos establecidos (entrega física y/o correo electrónico) por la utilización del plan de referidos.
- Para el pago de **referenciación de clientes**, La estimación de la nómina será verificada por el asesor conjunto con el área de recursos humanos (de la empresa Cliente), que le indicará la cantidad de funcionarios directos y con contratos fijos mayores o iguales a un año que maneja la compañía, con el fin de garantizar el primer pago al asociado referidor una vez se firme el convenio.

#### 4.2. Dirección Comercial

- Garantizar la correcta divulgación e implementación del plan y sus políticas al equipo de trabajo.
- Verificar y aprobar juntamente con su equipo comercial cualquier inconsistencia que se presente dentro del proceso de inscripción de referidos.

#### 4.3. Jefe de Tecnología y Operaciones:

- Garantizar con su equipo de operaciones el correcto cargue de la información del formato (00.026.562 - Formato de Admisión) al sistema Linux con los campos previamente contemplados.
- En caso de inconsistencia por parte del asesor, prestar el soporte necesario a este último para ajustar el proceso y generar una no conformidad.

#### 4.4. Coordinación mercadeo:

- En los cortes trimestrales y únicamente bajo la información arrojada por el reporte 3292 de Linux, se encargará de autorizar los pagos concernientes al corte.
- Realizar el control del presupuesto dispuesto para la ejecución del plan.
- Reportar a la Dirección comercial cualquier inconsistencia presentada en el reporte 3292 con referente a los asociados que no estén inscritos en el plan o no estén registrados en el momento del reporte.
- Generar una comunicación (electrónica y/o física) donde se indique el abono del reconocimiento económico y agradezca e incentive el uso del plan.
- Elaboración de la carta de agradecimiento, que contenga una redacción donde se indique el valor del abono realizado; El agradeciendo por utilización del plan; El incentivo el uso del plan nuevamente y un párrafo donde se oferte uno de los productos que se encuentren en campaña en el momento.

#### 4.5. Dirección Financiera:

- Aprobar y generar por medio de su equipo de trabajo los pagos previo envío del documento de aprobación por parte de la coordinación de mercadeo, estableciendo un tiempo promedio de desembolso, no superior a una 8 (ocho) días hábiles.
- Informar en un tiempo no inferior a 72 horas después del pago, cualquier inconsistencia que se presentara dentro del proceso de pagos.

#### 4.6. Coordinación de Riesgos y procesos:

- Desarrollo de proceso de seguimiento en sistema Synergy, con el objetivo de verificar proceso de ingreso, seguimiento y afiliación de referidos en su estado desde asociado potencial hasta asociado efectivo.
- Desarrollo de proceso de seguimiento de pagos a asociados referidores.

## **5. Definiciones**

### 5.1. Existen dos tipos de referidos:

- El Referido potencial, que es una persona que cumple con los lineamientos generales del perfil y puede estar interesado en los servicios referenciados por el asociado referidor. Amigos o personas que el Asociado referidor crea que pueden generar interés en la filosofía cooperativista y/o los servicios de la cooperativa.
- El Referido efectivo, es un asociado que lleva más de 30 días en la cooperativa, y ha realizado el primer pago de sus aportes sociales y cuenta con una cuenta rentadiario activa.

### 5.2. ¿Quién es un asociado Referidor?

- Es una Persona Natural o Jurídica que previamente está asociado a la cooperativa con un tiempo no inferior a 30 días y haya hecho su primer aporte social.
- Si tiene la afiliación mayor a 30 días y ha pagado sus aportes, que se encuentre actualmente al día en los mismos y no tenga pendiente alguna obligación en el portafolio de servicios de la cooperativa.
- No cuente con sanción alguna por parte del concejo o ente que represente a la cooperativa Alianza
- Tenga actualmente tenga activa su cuenta Renta diario.
- El asociado no sea funcionario activo de la cooperativa ni proveedor tercerizado de servicios.
- El asociado no pertenezca al concejo de administración o sea miembro activo de algún ente de control de la cooperativa.

### 5.3. ¿Quién es un asociado Referidor de convenios de nómina?

- Es un asociado a la Cooperativa que nos presenta una empresa para realizar un convenio de descuento de nómina.
- Una vez se realice la firma del convenio de nómina y se realice el primer pago de la empresa, se considera un referido efectivo.
- La empresa referida debe contar con más de 50 empleados para poder iniciar el proceso.
- Deben vincularse inicialmente un mínimo de 30 funcionarios para ser considerado como un convenio efectivo
- El valor que se paga por este proceso se consignará en la cuenta Rentadiario del asociado.

### 5.4. ¿Qué reconocimiento económico ofrece la cooperativa, a los asociados Referidores?

1. Si el Referido potencial pasa a ser Referido activo, con las características que conlleva este último, la cooperativa Alianza realizará el pago por el valor establecido según la campaña

vigente adelantada por el área de mercadeo al momento de la vinculación del asociado referido.

2. Para el caso que el asociado referidor, que reseñe un potencial **cliente para la firma de convenio de nómina**, se cancelará por una única vez el valor establecido según la campaña vigente adelantada por el área de mercadeo al momento de la firma del convenio, el valor a pagar estará sujeto al potencial de la nómina referida, el cual será verificado por la dirección comercial.

La estimación de la nómina será verificada por el asesor de clientes conjunto con el área de recursos humanos, que le indicará la cantidad de funcionarios directos.

## 6. Condiciones Generales (Políticas)

Condiciones generales para recibir el pago del reconocimiento económico:

- Tener actualmente activa su cuenta Rentadiario o Rentaahorrito.
- El reconocimiento económico se pagará a modo de depósito en la cuenta Renta diario, una vez el referido sea activo. Por ninguna razón se causará este dinero en cuentas diferentes a renta diario. No se pagará dineros en efectivo ni se redimirán en bonos de alguna clase (Ejemplo: Sodexo pass, Éxito).
- Los asociados Referidores que deseen recibir el reconocimiento económico, deben encontrarse actualmente al día en sus aportes sociales y créditos. Si en el momento de realizar el reporte se encontrara en moras (créditos y/o aportes), pierde inmediatamente el reconocimiento al referido presentado, el cual no será redimible ni acumulable a futuro, cuando se encuentre al día en su proceso.
- No contar con sanciones por parte del concejo o algún ente que represente a la cooperativa Alianza.
- No ser funcionario activo o retirado de la cooperativa, como también proveedor de servicios y no pertenecer al concejo de administración y/o miembro activo de algún ente de control de la cooperativa.
- En los cortes trimestrales y únicamente bajo la información arrojada por el reporte 3292 de Linix, la coordinación de mercadeo se encargará de autorizar los pagos. Asociados potenciales que no registren en Linix con su asociado referidor en las fechas estipuladas no participara en los pagos.
- Si pasados dos meses de los cortes de pago estimados, el asociado referidor no manifiesta por escrito alguna inquietud o inconsistencia con referente al pago de referidos. No se generará ningún pago.
- Si al momento que el asociado referidor manifieste el pago de sus referidos y no cumpla con las condiciones previamente dispuestas para ser asociado referidor, no se generara pago alguno por asociados referidos en el corte trimestral que reporte, ni serán acumulables para el corte siguiente.
- Una vez realizado el pago al asociado referido que haya referido un cliente, este no se le cancelaran ni acumularan otros nuevos asociados de la misma nómina referida.
- El reconocimiento económico de referidos solo aplica para asociados totalmente nuevos, así las cosas, los referidos no deben haber estado afiliados a la cooperativa previamente.

7. Procedimiento:

N°	Actividad	Descripción	Responsable
7.1	Divulgación del Plan de referidos	1. En todas las presentaciones a cliente/Asociado, se debe divulgar todas las generalidades de las características, condiciones y restricciones del plan de referidos.	Asesor Comercial
7.2	Notificación web Referidos	1. El asociado referidor podrá remitir a través de la notificación de referidos por la página web www.alianza.coop los datos de su referido, con la autorización de protección de datos, para que el asesor de vinculaciones pueda estar en contacto con él para ampliar información del portafolio de servicios y proceso de vinculación.	Asociado Referidor
7.3	Gestión con Referido Potencial	1. Se recibe documentación requerida para el proceso de afiliación por parte del referido potencial, validando datos	Asesor Comercial
7.4	Diligenciamiento del formato 00.026.562 - Formato de Admisión	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El potencial asociado diligencia todos y cada uno de los campos requeridos en el formato, haciendo principal hincapié en el campo: - ¿Cómo se enteró de la cooperativa?, donde debe indicar que fue por medio de ASOCIADO (marcar con X) y posteriormente con el apoyo del asesor comercial indicar en (Nombre del Asociado) los nombres y apellidos completos, como el número de identificación legible del asociado Referidor.</li> <li>2. El Asesor debe dar respuesta oportuna a todos y cada uno de las dudas que se presenten en el proceso, a su vez, debe corroborar nuevamente la información, verificando que toda la información quede diligenciada y sea legible.</li> <li>3. Una vez realizado el proceso reúne y adjunta los documentos y el formato 00.026.562.</li> </ol>	Asesor Comercial
7.5	Entrega de documentos a operaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El asesor entrega documentación física o digital en las 24 horas siguientes al proceso, validando conjunto con el analista de operaciones el correcto diligenciamiento de la información a entregar.</li> <li>2. El analista de operaciones valida la información y en particular al campo Formato de Admisión, específicamente, el campo señalado (<b>gráfico 1.0</b>) con el número de identificación y nombres completos legibles del asociado que lo referencia.</li> </ol>	Asesor Comercial & Analista de Operaciones

7.6	Cargue de Información a Linux	1. El analista de operaciones procede en un tiempo no mayor a 48 horas a cargar la información en el sistema.	Analista de Operaciones
7.7	Generación de Reporte & Control	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bajo el reporte 3292 de Linux se genera el informe a pagar, realizando las validaciones, donde retira los funcionarios y/o personal del concejo que figuran como Asociados referidores, se realizara el pago de referidos correspondiente a los asociados referidos que cumplan con la condición de asociados efectivo.</li> <li>Se adicionará los asociados referidores de clientes reportados por la Dirección comercial, validando firma del convenio y número de funcionarios prospecto por empresa según tabla 2, que no sean funcionarios y/o personal del concejo.</li> <li>Se valida la información y se genera por medio de tarea con revisión un proceso a la dirección financiera, en un plazo no mayor a 48 horas.</li> </ol>	<p>Coordinación de Mercadeo</p> <p>Dirección comercial</p>
7.8	Aprobación de Pagos	<ol style="list-style-type: none"> <li>La dirección financiera válida la información con base en el informe mensual suministrado por mercadeo y procede a autorizar los pagos a las cuentas renta diario de los asociados.</li> <li>Procede a devolver la tarea con la observación que se llegara a generar dictaminando en el requerimiento la fecha en la cual se realizara el desembolso a las cuentas de los asociados</li> </ol>	Dirección Financiera y Administrativa
7.9	Generación de Carta	1. Mercadeo solicita a la coordinación de comunicaciones & gestión social, la redacción de una carta proforma donde se agradezca al asociado la utilización del plan e indique a su vez el valor desembolsado y se promueva la reutilización de este.	Coordinación de comunicaciones & gestión social

## 8. Documentos Anexos (Formatos)

8.1. 00.026.562 - Formato de Admisión

8.2. Reporte 3292 de Linux

## 9. Control de cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	11/18/2016	Primera versión del documento
2	10/25/2022	Actualización del valor a pagar por referido individual y referido de nómina.
3	07/06/2023	<p>Se actualiza el valor a pagar por referido individual y referido de nómina, se deja abierto para la realización de campañas mensuales.</p> <p>Se establece que no se pagará el reconocimiento cuando el referido ya haya sido asociado de la cooperativa</p>

### 10. Cuadro de aprobación

<b>Elaboró y validó</b>	<b>Apoyó y revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre:</b> Daniela Alcala <b>Cargo:</b> Analista de mercadeo	<b>Nombre:</b> Marisol Ruiz <b>Cargo:</b> Profesional de Calidad y Procesos.	<b>Nombre:</b> Andres Rivera <b>Cargo:</b> Coordinador de Gestión social y Mercadeo.
<b>Fecha:</b> 06/07/2023	<b>Fecha:</b> 06/07/2023	<b>Fecha:</b> 06/07/2023