

	FICHA DE PROCESO: PROCESO DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE			Código: FO-ME-12		
				Versión: 0		
Preparado por: Representante de Calidad en la Gestión	Revisado por: Encargado (a) de Mercadeo	Aprobado por: Rector (a)	Fecha: 23/07/2018			
Area Responsable:	Departamento de Mercadeo		Tipo de proceso	Estratégicos		
1. OBJETIVO: Definir el proceso de comercialización de ofertas académicas						
2. ALCANCE: Abarca desde la creación de la oferta académica hasta la promoción y cotización del mismo.						
3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?						
3.1 Dueño del Proceso		Encargado (a) de Mercadeo				
3.2 Colaboradores		Coordinadores de centros, representante de content factory				
4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS						
#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
0	Encargados de centro	Determinan la ampliación o modificación o nuevo lanzamiento de la oferta académica Propuesta de diseño de educación permanente (FO-AC-05) Creación, modificación y cierre de secciones (FO-EP-10)	Creación de oferta académica de Permanente	Ampliación, modificación o nuevo lanzamiento realizado Propuesta de diseño de educación permanente (FO-AC-05) Creación, modificación y cierre de secciones (FO-EP-10)	Representante de finanzas	Propuesta de diseño de educación permanente (FO-AC-05) Creación, modificación y cierre de secciones (FO-EP-10)
1	Representante de finanzas	Ampliación, modificación o nuevo lanzamiento realizado Propuesta de diseño de educación permanente (FO-AC-05) Creación, modificación y cierre de secciones (FO-EP-10)	Fijación de precios	Tarifas de precios, ingresos y beneficios de la empresa definidos	Representante de Mercadeo	
2	Representante de Mercadeo	Tarifas de precios, ingresos y beneficios de la empresa definidos	Creación de piezas publicitarias	Piezas publicitarias solicitadas	Representante de content factory	Ticket en GLPI
3	Representante de content factory	Piezas publicitarias solicitadas	Promoción	Publicidad realizada	Representante de Mercadeo	
4	Representante de Mercadeo	Publicidad realizada	Cotización	Tasación oficial del precio de los servicios de la institución realizada	Representante de Mercadeo	