

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> <b>Departamento de Mercadeo</b>		
	<b>Procedimiento de Comercialización</b>		
<b>Código documental:</b> <b>PR-ME-03</b>	<b>Versión:</b> <b>3</b>	<b>Fecha de actualización:</b> <b>28-9-2023</b>	<b>Tipo de proceso:</b> <b>Estratégicos</b>
<b>Preparado por:</b>  <b>Encargado/a de Mercadeo</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Encargado/a de Calidad en la Gestión</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Rector/a</b>	

### 1. Objetivo del procedimiento

Estandarizar las estrategias de comercialización de la institución, basadas en el producto y/o servicios, promoción del producto ofertado, prospección de clientes, precio fijado y la gestión de ventas.

### 2. Alcance

Aplica a todos los clientes corporativos; las personas interesadas en recibir las capacitaciones, talleres, diplomados, cursos impartidos y certificaciones internacionales por el ITLA de manera presencial y virtual. Este procedimiento inicia con la remisión de la oferta académica hasta la facturación y cobro de la capacitación.

### 3. Documentos de Referencia

- Oferta Académica de Educación Continua
- Cotizaciones
- Calendario Académico de Educación Continua
- Plan Operativo Anual

### 4. Definiciones

1. **Oferta Académica:** Son los entrenamientos/ cursos/ talleres y diplomados disponibles en un período académico determinado.
2. **Cotizaciones:** término que se utiliza para nombrar el documento que informa y establece el valor de productos o servicios
3. **Producto:** Es cualquier bien, servicio o idea que se ofrece al mercado, a través del cual el consumidor satisface sus necesidades.
4. **Precio:** Es el importe monetario que se paga por obtener un producto o servicio.

	<b>Procedimiento de Comercialización</b>	<b>CÓDIGO: PR-ME-03</b>
<b>VERSIÓN: 3</b>		

5. **Distribución:** Es la colocación del producto demandado a disposición del mercado.
6. **Promoción de Ventas:** Conjunto de actividades que tratan de comunicar los beneficios que reporta el bien o servicio y de persuadir al mercado objetivo para que lo adquiera.
7. **Descuento:** Es una disminución del precio de un producto o un servicio ofrecido.
8. **POA:** Plan Operativo Anual
9. **Prospección de Clientes:** Conjunto de acciones digitales a través de las cuales una empresa, elige a sus potenciales clientes para así ponerse en contacto con ellos y ofrecerles un producto o servicio.

## 5. Políticas del procedimiento

1. La Oferta Académica debe estar lista, mínimo 45 días antes de la fecha determinada en el calendario académico de Educación Continua del nuevo inicio de inscripción.
2. Los períodos trimestrales de Educación Continua son: enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre.
3. Cuando el cliente solicite a través del Técnico de Ventas un descuento mayor o facilidad diferente al establecido para el trimestre, se informa la petición al Encargado/a de Mercadeo y este debe solicitar al Vicerrector/a Administrativo/a la aprobación del descuento en el nuevo esquema.
4. El/la Encargado/a de Mercadeo debe asignar las metas anuales de las áreas bajo su responsabilidad al momento de formular el POA anual.
5. Los acuerdos y/o convenios que involucren responsabilidades financieras se deben consensuar con el Comité de Convenios siendo miembro consultor el/la Encargado/a de Mercadeo.
6. El/la Rector/a podrá autorizar otro esquema de descuento a discreción.
7. El/la Encargado/a de Comunicaciones o a quién esta o este designe debe enviar trimestralmente la Notificación de Prospectos a el/la Encargado/a del Contact Center.

**6. Descripción del procedimiento**

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p><b>REMISIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA</b></p> <p>Envía por correo electrónico la oferta académica regular del trimestre al técnico de Ventas.</p>	<p><b>Coordinador/ra de Educ. Continua</b></p>	<p>Oferta Académica de Educación Continua</p>
2	<p><b>LA OFERTA ACADÉMICA DE EDUCACIÓN CONTINUA</b></p> <p>Recibe la composición de los planes de estudio, horarios y ubicaciones, que la institución está en disposición de impartir como docencia.</p>	<p><b>Técnico de Ventas</b></p>	<p>Oferta Académica de Educación Continua</p>
3	<p><b>VALORACIÓN DE DESCUENTOS y FACILIDADES</b></p> <p>Modifica las tarifas de precios, de los descuentos y facilidades. Ver políticas 5.3 y 5.4.</p>	<p><b>Rector/a y/o Vicerrector/ar Administrativa Comité de Convenios Enc. De Mercadeo</b></p>	<p>Minuta de Reunión y/o Correo Electrónico</p>
4	<p><b>PROMOCIÓN DE PRODUCTOS y/o SERVICIOS</b></p> <p>Realiza la venta personal, relaciones públicas, promoción de ventas, marketing directo y telemarketing.</p>	<p><b>Técnico de Ventas</b></p>	<p>Formulario de Telemarketing Semanal</p>
5	<p><b>GESTIÓN COMERCIAL DE INTENCIÓN</b></p> <p>Establece un contacto personalizado con distribuidores, clientes físicos y/o corporativos.</p>	<p><b>Encargado/a de Comunicaciones y Técnico de Contact Center / Técnico de Ventas / Encargado/a de Mercadeo</b></p>	<p>Notificación de Prospectos</p> <p>Formulario de Control de Visitas a Clientes Corporativos</p>

6	<p><b>CREACION y REMISION DE COTIZACIONES</b></p> <p>Crea y envía el expediente de la empresa o institución, conteniendo el Formulario de creación de empresa, Formulario de inscripción corporativo y modelo de carta compromiso y cotización que avala la tasación oficial del precio de los servicios de la institución.</p>	<p><b>Técnico de Ventas</b></p>	<p>Cotización Módulo Prospecto Sistema ORBI</p> <p>Formulario de Creación de Empresa</p> <p>Formulario de Inscripción Corporativo y Modelo De Carta Compromiso</p>
7	<p><b>RECEPCIÓN DE APROBACIÓN</b></p> <p>Recibe la confirmación de la capacitación acorde a lo solicitado, debidamente firmada y sellada.</p>		<p>Cotización Módulo Prospecto Sistema ORBI</p> <p>Formulario de Creación de Empresa</p> <p>Formulario de Inscripción Corporativo y Modelo De Carta Compromiso</p>
8	<p><b>INSCRIPCION EN LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>Inscribe a los participantes en la capacitación solicitada. Si no está creada la empresa se crea en el Sistema ORBI.</p>		<p>Listado de Participantes</p> <p>Formulario de Creación de Empresas</p>
9	<p><b>FACTURACIÓN y COBRO DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>Envía el expediente de la empresa completo al el/la Encargado/a de Asistencia Financiera para proceder con la gestión de Cobro</p>		<p>Correo Electrónico</p>
<p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>			

**7. Descripción de registros**

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Disposición
FO-ME-10	Formulario de telemarketing semanal	Mercadeo	Digital	Digital
FO-ME-05	Formulario de control de visitas clientes corporativos	Mercadeo	Impreso	Físico
FO-ME-06	Formulario de creación de empresa	Mercadeo	Digital	Digital
FO-GC-57	Listado de Participantes	Mercadeo	Impreso	Físico

 <b>ITLA</b> INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	<b>Procedimiento de Comercialización</b>	<b>CÓDIGO: PR-ME-03</b>
		<b>VERSIÓN: 3</b>

n/a	Minuta de Reunión y/o Correo electrónico	Mercadeo	Digital	Digital
n/a	Cotización Módulo Prospecto Sistema ORBI	Mercadeo	Digital	Digital
n/a	Notificación de prospectos	Mercadeo	Digital	Digital
n/a	Oferta Académica de Educación Continua	Mercadeo	Digital	Digital

## 8. Anexos

n/a

## 9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	25/08/2014	Procedimiento Nuevo	-
1	27/08/2018	Alcance: Se modificó el alcance a jóvenes/adultos estudiantes y clientes corporativos.  Descripción de registros: Se actualizaron los formularios mencionados.	-
2	18/10/2022	Se actualizaron el objetivo, alcance, las actividades y los registros del procedimiento.	Auditoría Interna ISO
3	28/09/2023	Se agregó el documento de referencia y la definición de POA y se actualizaron las políticas de procedimiento.	