

	CARACTERIZACION MARKETING		GM-DC-001 VERSION 1 Pagina 1 de 1
	Fecha de vigencia:	21/04/2021	

Objetivo: Planear, promover, la sostenibilidad de la empresa manteniendo e identificando nuevos clientes, brindando de manera continua soporte continuo en cada uno de los productos o servicios adquiridos.

Alcance: desde la identificación de nuevos clientes mantener la calidad de productos y servicios y proveer con soporte oportuno las oportunidades de mejora detectadas.

PROCESO	ENTRADAS	➔	PLANIFICAR	➔	SALIDAS	PROCESO	
CLIENTE PROCESO MARKETING PROCESO CALIDAD	1. Interesado en servicios 2. Base de datos de interesados pagina web 3. Información del cliente 4. Toma de acciones		1. Planificar e identificación de necesidades del cliente 2. Planificar llamada a interesados por pagina web 3. Planificar nuevas campañas comerciales 4. Planificar las acciones		1. Prospecto para productos y/o servicios 2. Registro de seguimiento a clientes 3. Eficacia de las campañas comerciales 4. Acciones eficaces	CLIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN DEL CALIDAD	
RIESGOS DEL PROCESO							
Riesgos de procesos							
DOCUMENTOS							
Listado de información documentada							
REGISTROS							
Listado maestro de registros							
DOCUMENTOS EXTERNOS							
Listado documentos de origen externos							

HACER		
1. Enviar portafolio de servicio acorde a las necesidades del cliente 1.1. Realizar la orden de servicio entre las partes para iniciar negociación. 2. Realizar llamada a interesados en servicios 3. Adecuar portafolio de acuerdo a las necesidades del cliente 4. Ejecutar las acciones requeridas		
VERIFICACIÓN		
1. Verificar que el portafolio fue recibido a satisfacción 1.1. Verificar orden de servicios firmado entre las partes o cotización aprobada.. 2. Realizar seguimiento al prospecto para cierre de negocio 3. Verificar cumplimiento de campaña 4. Seguimiento de las acciones tomadas		
ACTUAR		
Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora,		

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABLE
Recursos economicos Equipo tecnologico Infraestructura	Asistente comercial	Asistente comercial

REQUISITOS GENERALES
ISO 9001- 2015 4,4 - 8 - 8,1- 8,2 - 8,2,1 - 8,2,2 - 8,2,3 - 8,2,4- 8,7 - 9,1,1-10,1- 10,2

MEDICIÓN - INDICADORES
Numero de prospectos