

## CARACTERIZACION DE PROCESO

Fecha de vigencia:

25/09/2019

VERSION 1  
PC-DC-001  
Pagina 1 de 1

Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto comercial como elemento de acción de todos los planes y programas técnicos generados por la entidad enmarcados en la normatividad presupuestal y contable vigente. Planear, administrar, custodiar los prospectos y clientes para la matrícula de programas técnicos y complementarios, proporcionando los diferentes recursos (físicos, tecnológicos) para lograr los objetivos de la institución en referencia a resultados comerciales de CARRUSELY la adecuación de la oferta educativa. Recepción y distribución de la correspondencia de la institución y tratamiento y control de los PQRSF.

Aplica a las actividades de: Presupuesto comercial, captación de clientes, inscripción, matrículas, plan de medios, manejo de correspondencia, control y tratamiento de PQRSF.

PROCESO	ENTRADAS
1,2-ESTUDIANTE 3,4,7 TODOS LOS PROCESOS 5-GESTION DIRECTIVA 6-PROVEEDORES	1. Presupuesto de la dirección (comercial), 2. Costos de programas ofertados; 3. Requisito de ingresos de estudiantes, Información de matriculados; 4. Proveedores comerciales 5. Recepción de documentos externos, 6. Recepción de PQRSF.



PLANIFICAR
Planificar el plan de presupuesto, planificar la adquisición de nuevos clientes, elaborar plan de medios, Planear los costos de los programas ofertados; manejo de correspondencia y planificar el tratamiento de los PQRSF.



SALIDAS	PROCESO
1. Estrategia comercial, 2-Plan de medios de publicidad 3. Clientes matriculados de programa de técnico y formación complementaria 4. Distribución de correspondencia, 5 Respuesta y análisis de PQRSF.	1,6-ESTUDIANTE 2- DOCENTES 3,5,7-GESTION ADMINISTRATIVA 4-GESTION DIRECTIVA 8-PROVEEDORES

DOCUMENTOS
Listado maestro de documentos (GC-FR-001)

REGISTROS
Listado maestro de registros (GC-FR-002)

DOCUMENTOS EXTERNOS
Listado maestro de documentos externos (GC-FR-003)

HACER
Realizar la revisión de los requisitos de ingreso del cliente y registro PIA; Revisión de la nómina administrativa y de asesores educativos; Revisar las solicitudes de insumos y de mantenimiento; Revisión del estado financiero para elaboración de paz y salvo a los estudiantes; Revisar los costos de los programas ofertados.

VERIFICACIÓN
Verificar y analizar la cantidad de estudiantes matriculados por programa y desarrollar el indicador; Verificar y ejecutar el cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo; Verificación de las actividades de los proveedores.

ACTUAR
Toma de acciones para abordar los riesgos residuales Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
.Recursos económicos .Equipo tecnológico .Infraestructura .Recurso Humano	Director de operaciones	Coordinador comercial Asistente comercial

REQUISITOS GENERALES
NTC 5555 NTC 5581

MEDICIÓN - INDICADORES
% Cumplimiento al presupuesto, % de rentabilidad, % de cumplimiento de mantenimiento; % de evaluación de proveedores, % recuperación de cartera y N° matriculados.