

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código	
			PC-DC-001	
	Fecha de vigencia:	25/01/2022	Versión 1	Pagina 1 de 1

Objetivo: Diseñar, ejecutar y controlar los mecanismos para la oferta de servicios, informes estadísticos apoyados en el uso de la tecnología. Planear, verificar y ejecutar la identificación de nuevos prospectos para adquisición de los diferentes servicios.		Alcance: Aplica desde la publiccación de los servicios comunicacndo a clientes internos y , externos, seguimiento a procesos de marketing , análisis de datos, llamadas y respuesta a prospectos interesados hasta el agendamiento de cita y validacdi3n de la asistencia a la misma.	
--	--	--	--

<div>PROCESO</div> <div>TODOS LOS PROCESOS GESTION DIRECTIVA PARTES INTERESADAS</div>	<div>ENTRADAS</div> <div>1-Identificar necesidades de cliente 2-Cambios o nuevos servicios 3-Estrategia comercial 4-Agendamiento de citas por primera vez</div>		<div>PLANIFICAR</div> <div>1-Planificaci3n de comunicaciones 2-Planificaci3n de comunicaci3n de nuevos servicios 3-Planificaci3n de medios 4-Planificar verificaci3n de asistencia</div>		<div>SALIDAS</div> <div>1-Comunicaci3n a clientes internos y externos 2-Actualizaci3n de los medios en los nuevos servicios. 3-Presencialidad en medios de comunicaci3n de FERTILITY CARE 4-Nuevos clientes en cita por primera vez.</div>	<div>PROCESO</div> <div>TODOS LOS PROCESO GESTI3N DIRECTIVA GESTI3N OPERACIONAL</div>			
			<div>DOCUMENTOS</div> <div>Listado maestro de documentos</div>		<div>HACER</div> <div>1-Desarrollar la comunicaci3n interna y externa 2-Comunicar nuevos servicios 3-Ejecutar el plan de medios 4-Realizar validaci3n de asistencia a citas por primera vez</div>		<div>RECURSOS</div> <div>.Recursos econ3micos .Equipo tecnol3gico .Infraestructura .Recurso Humano</div>	<div>AUTORIDAD</div> <div>Subgerente administrativo AUTORIDAD SOBRE Auxiliar contac center</div>	<div>RESPONSABILIDAD</div> <div>Coordinador comercial</div>
			<div>REGISTROS</div> <div>Listado maestro de registros</div>		<div>VERIFICACI3N (M3todo de seguimiento)</div> <div>1-Verificar la comunicaci3n interna y externa 2-Actualizar cambios en el portafolio de servicios. 3-Verificar cumplimiento al plan de medios 4- Verificar % de cumplimiento en agendamiento por primera vez.</div>		<div>REQUISITOS GENERALES</div> <div>ISO 9001/ 4.4,6.1,6.2,6.3, 8.2,7.4, 9.1.1, 9.1.3,10.1.1</div>		
			<div>DOCUMENTOS EXTERNOS</div> <div>Listado maestro de documentos de origen externos</div>		<div>ACTUAR</div> <div>Toma de acciones correctivas y de mejora. Tomar acciones de los resultados de riesgos residual.</div>		<div>MEDICI3N - INDICADORES</div> <div>% Eficacia de agendamiento por primera vez</div>		