

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-15	P.GIT.DE.01
	GESTIÓN DE MERCADEO		VERSIÓN: 01	Página 1 de 4

OBJETIVO:	Establecer la metodología a desarrollar para aumentar la participación en el mercado contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos del grupo de investigación en tomografía computarizada para caracterización-GIT de la Universidad Industrial de Santander, generando ingresos para su auto sostenimiento e inversión.
ALCANCE:	Aplica para los servicios de extensión del grupo de investigación en tomografía computarizada para caracterización-GIT.
DEFINICIONES	
• Cliente: Organización o persona que recibe un producto/servicio. • Cliente potencial: Organización o persona que podría recibir un producto o servicio. • Producto / Servicio: Resultado de un proceso. • Queja: Es la solicitud realizada por el cliente de reconocimiento de un derecho que se supone ha sido vulnerado o ignorado por parte de la empresa o de su personal. • Incidente: Situación al interior de la organización que puede llegar a afectar la prestación de un servicio, pero no al cliente. • Sugerencia: Es la insinuación de una oportunidad de mejora percibida por un cliente para optimizar la prestación de los servicios de la organización. Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención frente al servicio. • Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. • Oferta: Propuesta que genera compromiso con la ejecución, pero está condicionada a la aceptación por parte del cliente • Cotización: Propuesta inicial sujeta a cambios que no genera compromiso con la ejecución.	
CONSIDERACIONES	

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT GESTIÓN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-15	P.GIT.DE.01
	GESTIÓN DE MERCADEO		VERSIÓN: 01	Página 2 de 4

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
I	Identificar clientes y procesos potenciales	Realizar una búsqueda de clientes y oportunidades de negocio potenciales, teniendo en cuenta los directorios de empresas del sector hidrocarburos, convocatorias, licitaciones y demás procesos abiertos presentes en internet y en otros medios de publicación. Para el caso de oportunidades potenciales se procede a revisar la conveniencia institucional de participar en el proceso, lo cual es definido por el Líder de Extensión y el Director del grupo de investigación-GIT, quienes revisan el cumplimiento de requisitos del proceso.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A
2	Visitar y afianzar las relaciones comerciales con los clientes	Después de identificados los clientes potenciales, se procede a realizar un contacto con ellos por parte del personal del área de Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria El profesional área de extensión a través de teléfono o correo electrónico, con el fin de organizar una reunión de tipo presencial o virtual para dar a conocer el Portafolio del área de Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria y la Experiencia que tiene el grupo de investigación en tomografía computarizada - GIT.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria Director GIT	N.A

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ NO ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT GESTIÓN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-15	P.GIT.DE.01
	GESTIÓN DE MERCADEO		VERSIÓN: 01	Página 3 de 4

3	Participar de la Licitación/Convocatoria/Proceso de Selección	Después de definir el proceso en el cual se va a participar, se envía la información al área de Extensión para que se realicen los trámites respectivos, los cuales se ven reflejados en el P.GIT.DE.02 Procedimiento Presentación de Propuesta Económica.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	P.GIT.DE.02 Procedimiento Presentación de Propuesta Económica
5	Realizar seguimiento a los requerimientos del Cliente y las Propuestas Presentadas	Realizar seguimiento mediante correo electrónico o contacto telefónico con el cliente, para identificar si su solicitud fue atendida y en el caso de procesos de selección identificar el estado del mismo.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A
6	Evaluar la satisfacción del Cliente	Después de finalizado el Servicio se debe contactar al cliente para determinar el grado de satisfacción e identificación de aspectos por mejorar, a través de la Encuesta de Satisfacción FCO.70 Evaluación Proveedor, en caso de identificar aspectos por mejorar, se hace necesario elaborar un Plan de Acción.	Cliente y Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	FCO.70 Evaluación Proveedor
7	Revisar eventos de interés potencial para el GIT.	Revisar, seleccionar, proponer y asistir a eventos nacionales e internacionales del sector hidrocarburos que sean de interés para socializar los Programas y Servicios que está en capacidad de brindar el grupo de investigación GIT y que sean acordes a la Política de Extensión aprobada.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐

	GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA PARA CARACTERIZACIÓN DE YACIMIENTOS-GIT GESTIÓN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE MERCADEO		PROCEDIMIENTO	
			FECHA: 2022-11-15	P.GIT.DE.01
	GESTIÓN DE MERCADEO		VERSIÓN: 01	Página 4 de 4

8	Evaluar la Gestión Dirección Estratégica y de Mercadeo GIT	Se deben diligenciar y evaluar los resultados obtenidos a través de la gestión de Mercadeo realizada, Con base en esta retroalimentación se procede a elaborar Planes de Acción o Mejora, según aplique.	Líder Gestión de Servicios Técnicos Aplicados para la Industria	N.A
---	--	--	---	-----

-----FIN-----

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	2022-11-15	2022-11-15	Elaboración del documento

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	COPIA CONTROLADA	SI ☒ X ☐
Proceso Dirección Estratégica y de Mercadeo	Director GIT		NO ☐