

VENTAS	Código: PE05.01
	Fecha aprobación: Junio'25
PROCESO COMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL	Versión: 3.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	PE05 VENTAS		
PROCESO	PE05.01 PROCESO COMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL	ALCANCE:	Titulaciones Oficiales
SUBPROCESOS	PE.05.01.01 Proceso comercial nacional PE.05.01.02 Proceso comercial internacional		
RESPONSABLE (Incluir Departamento responsable)	Departamento Comercial		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Alcanzar el objetivo de alumnos/as matriculados marcado por Dirección

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Realizar el seguimiento comercial a los leads generados para el presente año académico en cada titulación				
2	Conseguir el objetivo de Reservas de Plaza de cada titulación				
3	Conseguir el objetivo final de Matrículas a final de campaña para cada titulación				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)
Potenciales Estudiantes	Tener la información de valor para tomar una decisión sobre la titulación en la que quieren matricularse	Número de solicitudes recibidas
Asesores Comerciales	Conseguir los objetivos comerciales y las comisiones derivadas de esos objetivos	Numero de Reservas de Plaza conseguidas
Dirección de UAX	Conseguir los objetivos de crecimiento de facturación marcados	Facturación total conseguida a la finalización de la campaña

VENTAS	Código: PE05.01
	Fecha aprobación: Junio'25
PROCESO COMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL	Versión: 3.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales (Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)	Equipo Humano (Qué personas son necesarias para la realización del proceso)	Proveedores (Qué departamento entrega)	Elementos de Entrada (Qué entrega)	Elementos de Salida (Cuál es la finalización del proceso)	Destinatarios (Quién lo recibe)
Página web + Landings de campaña Plataforma de CRM Plataforma Call Center	Dpto. marketing + Manager CRM Administradores IT + Implementador Salesforce + Agencias Marketing.	Dpto. Marketing	Diferencia competitiva (ptos. fuertes y argumentario venta)	Materiales con contenido atractivo y relevante	Alumnos/as potenciales
	Manager CRM + Administradores IT + Implementador Salesforce + Dpto Marking + Asesores/Managers Comerciales + Dpto Admisiones.	Managers Comerciales	Scripts comerciales y estrategia comercial en función del perfil de la persona interesada/momento	Argumentarios de venta	Asesores Comerciales
	Manager CRM + Administradores IT + Implementador CTI + Asesores/Managers Comerciales.	Manager CRM	Flujos de estados y procesos	Listados de leads para seguimiento y proceso de Admisión online	Asesores Comerciales + Alumnos/as potenciales

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
	No aplica	Cláusula	8. Operación
		Subcláusula	8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.6. Liberación de los productos y servicios.

VENTAS	Código: PE05.01
	Fecha aprobación: Junio'25
PROCESO COMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL	Versión: 3.0 WEB

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS

(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)

Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro
N/A	Listado definitivo de titulaciones y precios
N/A	Argumentarios de venta de cada titulación.
N/A	Archivos de estimación de objetivo comercial
N/A	Informe interno de análisis de resultados de campaña.
N/A	Informes internos de PBI
N/A	Lista de espera
N/A	Objetivos del Departamento de Ventas
N/A	Listado de contactos de delegados

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)

Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro
PO01.01	Proceso de Admisión y matriculación de estudiantes de nuevo ingreso

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS

(Normativa, legislación aplicable, etc...)

Normativa del curso Académico en vigor RGDP.

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VENTAS	Código: PE05.01
	Fecha aprobación: Junio'25
PROCESO COMERCIAL NACIONAL E INTERNACIONAL	Versión: 3.0 WEB

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
ÁREA DE VENTAS	VICERRECTORADO DE ESTUDIOS Y CALIDAD	COMITÉ EJECUTIVO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	10/02/23	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Inclusión requisitos SISCAL e ISO
03	Junio'25	Se ajustan los nombres de los registros para que coincidan en la tabla de descripción del procedimiento y en la tabla resumen de registros. Se unifica la actividad análisis de contexto. Se termina de describir la actividad "Medición del grado de consecución y medidas de corrección"