

# Mapa de procesos

<p>Necesidades y expectativa de clientes y partes interesadas</p>	<p><b>GESTIÓN ESTRATÉGICA (GE)</b> Líder: Directora General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento estratégico</li> <li>• Gobernanza</li> <li>• Alianzas y relaciones interinstitucionales</li> <li>• Evaluación y mejora continua</li> </ul>	<p><b>INTERACCIÓN AL CLIENTE (IC)</b> Líder: Directora de Interacción al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Comunicación</li> <li>• Plan de relacionamiento</li> <li>• Plan de ventas</li> <li>• Marketing digital</li> <li>• PQRS, atención al cliente y Campus France</li> </ul>	
	<p><b>GESTIÓN PEDAGÓGICA (GP)</b> Líder: Director Pedagógico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño curricular</li> <li>• Desarrollo curricular</li> <li>• Certificaciones oficiales</li> <li>• Cursos externos</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN CULTURAL (GC)</b> Líder: Directora General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda cultural</li> <li>• Gestión de artistas y proyectos de financiamiento</li> <li>• Mediateca</li> </ul>	<p>Clientes y partes interesadas satisfechos</p>
	<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (GA)</b> Líder: Coordinadora Administrativa y Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Infraestructura y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión financiera y relación con proveedores</li> <li>• Gestión documental</li> <li>• Contratación</li> </ul>	