



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE MERCADEO Y
COMUNICACIÓN INTERNA**

DMP-PRO-01

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Karla Segura / Profesional de Mercadeo y Eventos	22/02/2021	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Wendy Jacobo / Director de Mercadeo y Patrocinios	03/03/2021	
Lic. Juan Francisco Cabrera Mejía / Profesional de Procesos	13/04/2021	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General del Comité Olímpico	19/04/2021	

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet del COG son los documentos vigentes y controlados.

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Requerimiento del servicio y recepción de solicitudes
3	D.2. Programación de servicio y tipo de requerimiento
4	D.3. Comunicación interna
4	D.4. Préstamo de imagen institucional para eventos internos
4	D.5. Préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos
4	D.6. Artículos Promocionales
5	D.7. Medición y Seguimiento
6	E. Documentación Relacionada
6	F. Control de Registros
6	G. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir lineamientos para la solicitud y atención de servicios de Mercadeo y Comunicación Interna.

Inicia desde el llenado y recepción de solicitudes de servicio, programación y tipo de requerimiento, préstamo de imagen institucional y entrega de artículos promocionales hasta la finalización del evento y devolución de la imagen.

Este documento forma parte del Manual de Procedimientos de la Dirección de Mercadeo y Patrocinios.

C. Glosario

1.-	Artículos promocionales	Recursos promocionales para uso en eventos internos y de FADN con el fin de posicionar la marca institucional.
2.-	Enlaces CI	Persona contacto nombrada por cada unidad administrativa para gestionar las solicitudes de servicios de Mercadeo y Comunicación Interna.
3.-	Imagen para eventos internos	Recursos de imagen institucional (banners, mantas, torres, backs) para uso en eventos internos con el fin de posicionar la marca institucional. Rótulos para identificación en oficinas administrativas y FADN.
4.-	Imagen para eventos de FADN y eventos masivos	Recursos de imagen institucional para exteriores que requieren servicio de transporte, personal de montaje y desmontaje (carileras, toldos, mantas vinílicas para exteriores) para uso en eventos de FADN y eventos masivos para posicionamiento de la marca institucional.
5.-	Manual de Marca	Documento que establece los lineamientos para el correcto uso y aplicación de las marcas institucionales.
6.-	Solicitante	Personal técnico administrativo del Comité Olímpico Guatemalteco ubicado en: Palacio de los Deportes Zona 5, Edificio de Comunicación, Edificio Anexo, Edificio de Medicina y Ciencias Aplicadas al Deporte y Centros de Acondicionamiento Deportivo; Otras instituciones del deporte, instituciones gubernamentales y empresas privadas implicadas en los servicios de DMP.



D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Requerimiento del servicio y recepción de solicitudes		
1. Requerimiento del servicio	Unidades Administrativas / FADN / Instituciones afines	<p>Llena el formulario DMP-FOR-01 Servicios de Mercadeo y Comunicación Interna de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Impreso2. Escaneado al correo electrónico comunicacioninterna@cog.gt.3. Utilizando el servicio de archivos compartidos en la nube (Google Drive) <p>Nota 1: Las solicitudes deben presentarse / enviarse con la siguiente anticipación:</p> <p>Comunicación Interna: Mínimo 24 horas previo a la fecha que requiere sea realizada la comunicación (Para comunicaciones urgentes, se debe enviar el texto o documento al correo institucional de Comunicación Interna, indicando que el mensaje es urgente). Imagen institucional: Mínimo 5 días antes del evento, para verificar disponibilidad. Imagen para eventos de FADN y eventos masivos: Mínimo 10 días antes del evento para coordinación en bodega externa y verificar disponibilidad del recurso.</p> <p>Nota 2: Si la solicitud es de Comunicación Interna, se deberá adjuntar el documento, afiche, video o texto que se desea socializar.</p> <p>Nota 3: Si la solicitud proviene de una Federación / Asociación, o una institución afin, deberá ser por medio de oficio en hoja membretada, ya sea física o digital vía correo electrónico.</p>
2. Recepción de la solicitud	Profesional de Promoción institucional / Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>Recibe el formulario e ingresa la información al cuadro de control de entradas en orden cronológico de recepción.</p> <p>Posteriormente le asigna número de gestión a la solicitud, anotándolo en la copia del formulario físico o enviando correo electrónico en el caso de formularios digitales para control y seguimiento del solicitante.</p>
D.2 Programación de servicio y tipo de requerimiento		
3. Programación del servicio	Profesional de Promoción institucional / Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>Programa las solicitudes por tipo de requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación Interna, continúa en la actividad 4.• Préstamo de Imagen institucional para eventos internos, continúa en la actividad 5.• Préstamo de Imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos, continúa en la actividad 8.• Artículos promocionales, continúa en la actividad 11.
D.3 Comunicación interna		



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4. Programación de correos	Profesional de Promoción institucional	<p>Programa los correos de Comunicación Interna en tres (3) horarios diferentes (8:00, 11:00 y 14:00 horas) para generar mayor impacto en la receptividad. Programa la publicación en la Intranet de C.I., según lo requerido por el solicitante.</p> <p>En el caso de publicación de anuncios y/o afiches en carteleras de CI, el solicitante deberá entregar el material impreso junto con el formulario.</p> <p>Nota 4: Las publicaciones son programadas en el orden de recepción.</p>
D.4 Préstamo de imagen institucional para eventos internos		
5. Verificación de disponibilidad de para eventos internos	Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>Verifica el inventario de imagen y tiempo de duración del evento en el control de préstamos.</p> <p>Confirma al solicitante por correo electrónico, la cantidad del recurso disponible y fecha de entrega.</p>
6. Entrega de imagen institucional para eventos internos	Profesional de Mercadeo y Eventos / Solicitante	<p>Programa la entrega de la imagen solicitada en las instalaciones de Comunicación.</p> <p>Al momento de la entrega, revisa el recurso en conjunto con el solicitante para verificar las condiciones del mismo.</p>
7. Devolución de imagen institucional para eventos internos	Solicitante / Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>El solicitante devuelve en el mismo lugar donde fue entregada en un máximo de dos (2) días posterior a la finalización del evento.</p> <p>De no recibirse en el tiempo establecido, el Profesional de Mercadeo y Eventos envía recordatorio por correo electrónico. Al momento de la devolución revisa nuevamente el recurso para verificar las condiciones del mismo.</p>
D.5 Préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos		
8. Verificación de disponibilidad de para eventos externos	Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>Verifica el inventario de imagen en bodega externa según la fecha, lugar, duración del evento y cantidad de recurso solicitado</p> <p>Confirma al solicitante por correo electrónico informando las condiciones del préstamo de la imagen.</p> <p>Nota 5: El préstamo no contempla transporte ni personal de montaje y desmontaje, lo cual corre por cuenta del solicitante.</p>
9. Entrega de imagen institucional para eventos externos	Solicitante / Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>Solicitante confirma por correo electrónico la aceptación de las condiciones del préstamo, así como las fechas de entrega y devolución en bodega externa.</p> <p>DMP coordina con encargado de bodega, nombre del contacto del solicitante a cargo de la recolección y devolución de la imagen.</p>
10. Devolución de imagen institucional para eventos externos	Solicitante / Profesional de Mercadeo y Eventos	<p>El solicitante debe devolverla máximo 3 días después de finalizado el evento. De no recibirla en el tiempo establecido, se envía un recordatorio vía correo electrónico.</p> <p>Encargado de bodega externa recibe el recurso y notifica a Profesional de Mercadeo y Eventos las condiciones de devolución.</p>
D.6 Artículos Promocionales		
11. Verificación de existencias en inventario	Profesional de Promoción institucional	<p>Verifica el inventario de artículos promocionales.</p> <p>Confirma al solicitante por correo electrónico la cantidad del recurso disponible y fecha de entrega.</p> <p>Nota 6: No se otorga más de dos (2) tipos de promocional por evento.</p>



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
12. Entrega de promocionales	Profesional de Mercadeo y Eventos / Solicitante	Entrega los promocionales al solicitante en las instalaciones de Comunicación. Si el promocional consiste en playeras, el solicitante debe firmar listado de entrega de las mismas.
13. Archivo	Profesional de Mercadeo y Eventos / Profesional de Promoción institucional	Archiva las solicitudes recibidas en el lugar de resguardo correspondiente.
14. Medición de Satisfacción del Cliente	Profesional de Mercadeo y Eventos / Profesional de Promoción institucional	Envía el enlace para el llenado de la DMP-FOR-00 Encuesta de satisfacción del cliente
D.7 Medición y Seguimiento		
15. Elaboración de indicadores y controles internos	Profesional de Mercadeo y Eventos / Profesional de Promoción institucional	Elabora los indicadores y controles internos asociados y realiza análisis de los resultados para el seguimiento correspondiente, según lo establecido en PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores .

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet del COG son los documentos vigentes y controlados.

E. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
DMP-FOR-01 Servicios Mercadeo y Divulgación de Comunicación Interna V3	Legales, reglamentos o normativos	Humanos Financieros
DMP-FOR-03 Actualización de Datos para Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> Carta Olímpica 	Tecnológicos Mobiliario y Equipo Papelería y útiles
	<p>OTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001 	
	<p>OTROS DOCUMENTOS APLICABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	<p>CONTROLES INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuadro de control de entradas y salidas Servicios de Mercadeo y Comunicación Interna Control de préstamos e inventario de imagen

F. Control de Registros

IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO				PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
	Puesto responsable	Ubicación	Físico	Digital			Años	Meses	
DMP-FOR-01 Servicios Mercadeo y Divulgación de Comunicación Interna	Profesional de Mercadeo y Eventos	Archivador Identificado	x	x	Medio de resguardo Archivo DMP	No. de correlativo y fecha	2	-	Archivo Muerto
DMP-FOR-03 Actualización de datos para Comunicación Interna	Profesional de Mercadeo y Eventos	Archivador Identificado	x	x	Archivo DMP	No. de correlativo y fecha	2	-	Archivo Muerto

G. Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción del cliente que ha solicitado los servicios que brinda la DMP	Promedio Simple	80	%	Cuatrimestral	Profesional de Mercadeo y Eventos