

**INDICE**

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO POR

GERENCIA COMERCIAL

**ELABORADO****POR:** Div. Gestión de la Calidad**FECHA:** Septiembre 2003**VERSIÓN N° 3****POR:** Jefe Depto. Marketing  
Depto. Gestión por Procesos**FECHA:** Diciembre 2019

ig

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

PLAN DE COMUNICACIÓN

### b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para cumplir de manera eficiente y oportuna la estrategia de marketing, comunicación y ventas según Plan Comercial aprobado

### c) ALCANCE

Desde la aprobación del Plan de Comunicación del producto a ser lanzado al mercado, hasta la emisión de informe de resultados.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Departamento Marketing

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Gerencia General
- b) Gerencia Comercial
- c) Depto. Marketing
- d) División Servicio al Cliente
- e) División Ventas
- f) División Soporte al Cliente

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Desarrollo del Servicio (COM-GCM-P01)	Venta de Servicios (COM-DSC-P02)

### f) DEFINICIONES

**Plan Comercial:** Propuesta de producto o servicio de telecomunicación a ser ofertado por COMTECO

**Plan de Comunicación:** Detalle de cronograma, segmento objetivo, medios de difusión a utilizar, materiales y otros

**Parametrización:** Organización y estandarización de la información que se ingresa en un sistema. Digitación de información en módulo “Ambientes de prueba y producción del sistema Smartflex”.

**Sistema NAF:** Sistema informático que gestiona la parte administrativa y financiera de COMTECO. Núcleo administrativo financiero.

**Campaña:** Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un período de tiempo determinado y están encaminados a conseguir un objetivo.

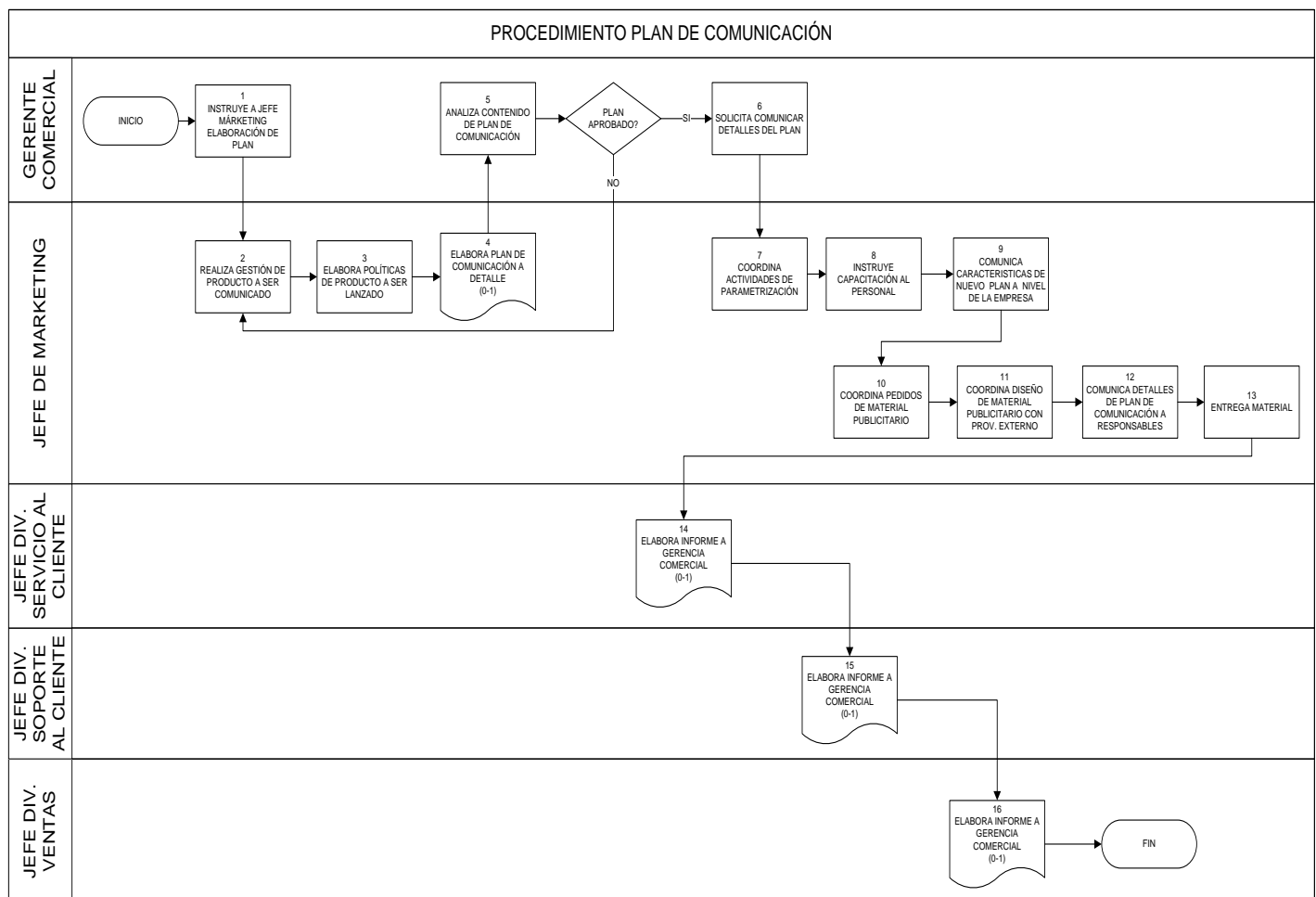
**Promoción:** Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo limitado mediante una oferta

**Pop ups:** El término denomina a las ventanas que emergen automáticamente (generalmente sin que el usuario lo solicite). Se utilizan con el objetivo de mostrar un aviso publicitario de manera intrusiva.

**Target:** Segmento objetivo de la población, al cual apunta un determinado producto.

**WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet, complementando servicios de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Además de utilizar la mensajería en modo texto, los usuarios de la libreta de contacto pueden crear grupos y enviarse mutuamente, imágenes, vídeos y grabaciones de audio.

## II. OPERATORIA



---

## **GERENTE COMERCIAL**

### **1. Instruye a Jefe Depto. Marketing, la elaboración de Plan de Comunicación**

1.1. Instruye Plan de Comunicación, según Plan Comercial.

## **JEFE DEPTO. MARKETING**

### **2. Realiza gestión del producto a ser comunicado.**

2.1. Remite a Jefe Depto. Planificación para análisis del producto a ser lanzado o actualizado

2.2. Recibe resultados de evaluación económica –financiera y propuesta final

2.3. Realiza pruebas de laboratorio (prueba piloto) de lanzamiento del producto

### **3. Elabora políticas del producto a ser lanzado.**

3.1. Elabora políticas tomando en cuenta lo siguiente:

- Objetivos
- Target
- Concepto y mecánica
- Características
- Penalizaciones
- Restricciones

### **4. Elabora Plan de Comunicación a detalle.**

4.1. Elabora plan según requisitos mínimos: presupuesto, cronograma, segmento objetivo, medios de difusión a utilizar, materiales, capacitación de personal y otros y remite para su respectiva evaluación:

- Original a Gerente Comercial
- Copia para archivo

## **GERENTE COMERCIAL**

### **5. Analiza contenido del Plan de Comunicación**

5.1. Evalúa:

- Si el plan es aprobado, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, retorna a paso 2

### **6. Solicita comunicar detalles del Plan de Comunicación**

6.1. Solicita comunicación a las diferentes unidades de comercialización, canales de venta, centros de operaciones zonales de Div. PAS y otras unidades involucradas.

## **JEFE DEPTO. MARKETING**

### **7. Coordina actividades de parametrización**

7.1. Coordina parametrización del producto de conformidad al procedimiento “Desarrollo del Servicio” con Analista Comercial

## **8. Instruye capacitación al personal**

8.1. Instruye capacitación sobre nuevo producto a personal involucrado

## **9. Comunica características de nuevo plan a nivel de la empresa**

9.1. Comunica características del nuevo plan como ser precios, facilidades de pago, fechas de inicio y conclusión, segmento objetivo y otros, a Div. Servicio al Cliente, Div. Ventas, Div. Soporte al Cliente, unidades involucradas, a personal de COMTECO en general, vía correo electrónico “masivo” y vía WhatsApp (grupo “Comunicación Marketing”)

9.2. Instruye actualización de página web con características de información mencionadas.

## **10. Coordina pedidos de material publicitario**

10.1. Coordina pedidos de spots publicitarios, material impreso y otros requerimientos necesarios, según características del tipo de producto a ser lanzado al mercado

## **11. Coordina diseño de material publicitario con proveedores externos**

11.1. Coordina creación de arte, spots, jingles y otros, verificando conceptos definidos.

11.2. Recibe propuestas de material publicitario

- Diseño para impresión de folletos, bípticos, trípticos, banners, pasacalles, etc., o para souvenirs (poleras, lapiceros, llaveros, etc.)
- Material digital (spots, jingles, banners digitales, pop ups, etc.)

11.3. Aprueba material publicitario en coordinación con Gerente Comercial

11.4. Realiza pedido de “servicios y de material publicitario” mediante sistema NAF recabando firma de Gerente Comercial

- Original para Unidad operativa
- Copia para archivo

11.5. Entrega “Formulario de pedido” de material impreso a Almacén de Papelería, para su atención según plazos establecidos.

11.6. Entrega “Formulario de pedido”, de servicios de publicidad a Unidad de Servicios Generales para su atención según plazos establecidos

11.7. Recibe material publicitario solicitado (material digital) y entrega a los medios de comunicación (televisión, radio y prensa) realizando seguimiento de publicación.

11.8. Instruye difusión en canal de televisión de COMTECO, sobre contenido de material publicitario.

## **12. Comunica detalles del Plan de Comunicación a Responsables**

12.1. Comunica a Responsables de Unidades involucradas en ventas, para que estos capaciten a sus dependientes, señalando lugar, fecha y hora para la capacitación (con

anticipación de 48 horas antes de iniciar las ventas) realizando control de asistencia a capacitación con el llenado de formulario “Capacitación Control de Asistencia”.

### **13. Entrega material**

- 13.1. Entrega folletería, trípticos, souvenirs, etc. a unidades involucradas: División Servicio al Cliente, Div. Ventas, Div. Soporte al Cliente, con anticipación de 24 horas antes de inicio de ventas, continuando con procedimiento Ventas.

### **JEFE DIV. SERVICIO AL CLIENTE**

### **14. Elabora informe a Gerencia Comercial**

- 14.1. Elabora informe de capacitación efectuada tanto en plataforma de servicios, como oficinas zonales, así como de resultados obtenidos en forma mensual.
- Original a Gerencia Comercial
  - Copia para archivo

### **JEFE DIV. SOPORTE AL CLIENTE**

### **15. Elabora informe a Gerencia Comercial.**

- 15.1. Elabora informe de capacitación efectuada en Sección Call Center, así como de resultados obtenidos en forma mensual.
- Original a Gerencia Comercial
  - Copia para archivo

### **JEFE DIV. VENTAS**

### **16. Elabora informe a Gerencia Comercial,**

- 16.1. Elabora informe de capacitación efectuada, así como de resultados obtenidos en forma mensual.
- Original a Gerencia Comercial
  - Copia para archivo

Con lo que concluye el procedimiento

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Plan de Comunicación	R	M	1	1
Formulario "Pedido Servicios y Materiales"	F	A	1	0
Capacitación Control de Asistencia	F	M	1	0
Informe de Capacitación y Resultados obtenidos	R	M	1	1

#### 3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Cumplir de manera eficiente y oportuna la estrategia de marketing, comunicación y ventas según Plan Comercial aprobado	Verificación de comunicados y entrega de folletería	Depto. Marketing	Jefe Marketing	Según plan aprobado
<b>FÓRMULA</b>	Comunicación de Plan Comercial 24 horas antes de iniciar actividades de ventas				
<b>PARÁMETRO</b>	Igual o mayor a 24 horas Aprobado Menor a 24 horas Observado				

## IV. ANEXOS

### Anexo 1.- Formulario Control de Asistencia

		
		INS-DGP-F04
<b>CAPACITACIÓN: CONTROL DE ASISTENCIA</b>		
<b>FECHA :</b>		<b>HORA:</b>
<b>TEMA:</b>		
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
Resp: Capacitación: _____		
COMTECO (V.0)		