

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

MERCADEO Y PUBLICIDAD

DP-MER-03-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Este proceso brinda soporte a las actividades de promoción, publicidad, mercadeo, imagen y comunicaciones que requieran las diferentes Unidades de la CCB, y actividades de servicio al cliente.

ALCANCE DEL PROCESO Este proceso cubre las actividades necesarias para producir el material publicitario, convocatorias, activaciones de marca, el manejo de medios de comunicación, prensa, actividades de servicios al cliente.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSIÓN
Director de Mercadeo	Director de Mercadeo	Subdirector de Mercadeo, Jefe de Prensa y Comunicaciones, Líder de Servicio al Cliente.	20-09-2022	21

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Colaboradores de las Unidades de la CCB. Cliente externo – Usuarios	- Solicitudes de publicidad, comunicaciones y servicio al cliente. - Información para desarrollo de estrategias de mercadeo, publicidad, promoción, imagen y comunicaciones. - Información para realización, montaje y logística de eventos. - Comunicación del cliente, (requerimientos o PQRS).	- GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE MERCADEO Y PUBLICIDAD - GESTION DE PLANES DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS - MEDICIONES E INVESTIGACIONES DE MERCADOS POR DEMANDA - SERVICIO AL CLIENTE (PQRS, CALL CENTER, MANEJO INTEGRAL DEL SERVICIO) - ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO - MEJORAS DEL PROCESO	- Campaña de mercadeo. - Implementación del planes de medios y estrategias de comunicación y prensa. - Material publicitario. - Eventos - Resultados de investigaciones y mediciones. - Planes de acción servicio al cliente, protocolos de servicio al cliente, manejo de call center, respuesta a PQRS.	Colaboradores de las Unidades de la CCB. Usuarios

RECURSOS		CONTROLES DEL PROCESO	
• Equipo de oficina y comunicaciones • Software Salesforce • Software ASANA • Software de Diseño Gráfico • Software Call Center • Agencia CCB – Sistema de solicitudes en línea • Plataforma Encuestas de satisfacción • Proveedores de servicios publicitarios • Agencias de publicidad • Medios de comunicación		• Seguimiento a las solicitudes a través de la plataforma Agencia CCB. • Medición de la satisfacción del usuario. • Verificar los servicios adquiridos. • Control de entrega de material. • Control y seguimiento de actividades de comunicación y prensa.	
DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES INTERNOS	NORMA ISO 9001:2015	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial	Cumplimiento de las solicitudes del cliente en los tiempos establecidos.	Planear: 4.2 - 4.4 – 5.1.2 – 6.1 – 6.3 Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 – 7.3 - 7.4 - 7.5 – 8.1 – 8. 2 – 8.4 - 8.5 – 8.6 – 8.7 Verificar: 9.1.1 - 9.1.3 Actuar: 10	Ver. d-adm-06-05 Normograma

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

MERCADEO Y PUBLICIDAD

DP-MER-03-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Este proceso brinda soporte a las actividades de promoción, publicidad, mercadeo, imagen y comunicaciones que requieran las diferentes Unidades de la CCB, y actividades de servicio al cliente.			
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso cubre las actividades necesarias para producir el material publicitario, convocatorias, activaciones de marca, el manejo de medios de comunicación, prensa, actividades de servicios al cliente.			
DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES		FECHA DE VERSION
Director de Mercadeo	Director de Mercadeo	Subdirector de Mercadeo, Jefe de Prensa y Comunicaciones, Líder de Servicio al Cliente.		20-09-2022
				VERSIÓN 21

CUADRO DE INDICADORES

CUADRO DE INDICADORES																																	
PERSPECTIV A	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE	MET A	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE																								
GESTION	Cumplimiento de tiempos de entrega por parte de mercadeo	Garantizar que las diferentes unidades de la Cámara que solicitan actividades de mercadeo las reciban en los plazos establecidos* para asegurar el cumplimiento .	Número solicitudes entregadas a los clientes en los plazos establecidos / Número de solicitudes realizadas	Solicitud de material publicitario y actividades de prensa (portal)	80%	Mensual	Porcentaje	Ascendente	Director de Mercadeo																								
			<table><tr><th>TIPO DE SOLICITUDES</th><th>TIEMPO (Días hábiles)</th></tr><tr><td>Firma de correo</td><td>3</td></tr><tr><td>Diplomas/Certificados, Plantilla para evento, Sticker pequeño</td><td>3</td></tr><tr><td>Carné, Habladores/Separadores, Mailing, Pauta prensa o revista, Pendón, Plantilla presentaciones, Post redes, Protector pantalla, Rompetráfico.</td><td>5</td></tr><tr><td>Banner</td><td>7</td></tr><tr><td>Afiche, Escarapela, Invitación, Plan de Medios (ppto pauta).</td><td>8</td></tr><tr><td>Backing, Carpeta, Cuña, Marco Pantalla, Volante.</td><td>10</td></tr><tr><td>Adhesivo para vidrios, Plegable, Souvenir.</td><td>12</td></tr><tr><td>Manual de Identidad, Montaje eventos, Polos/Camisetas, Señalización.</td><td>15</td></tr><tr><td>Chocolates, Logo.</td><td>20</td></tr><tr><td>Libros (más de 22 páginas), Plan de prensa, Revista, Video, Página web.</td><td>30</td></tr><tr><td>Boletín de Prensa, Envío de mailing, Toma de fotos, Rueda de prensa, Envío SMS (Mensaje de texto), Generación consola, Telemercadeo,</td><td>Depende de tiempos de convocatoria y fecha del evento</td></tr></table>							TIPO DE SOLICITUDES	TIEMPO (Días hábiles)	Firma de correo	3	Diplomas/Certificados, Plantilla para evento, Sticker pequeño	3	Carné, Habladores/Separadores, Mailing, Pauta prensa o revista, Pendón, Plantilla presentaciones, Post redes, Protector pantalla, Rompetráfico.	5	Banner	7	Afiche, Escarapela, Invitación, Plan de Medios (ppto pauta).	8	Backing, Carpeta, Cuña, Marco Pantalla, Volante.	10	Adhesivo para vidrios, Plegable, Souvenir.	12	Manual de Identidad, Montaje eventos, Polos/Camisetas, Señalización.	15	Chocolates, Logo.	20	Libros (más de 22 páginas), Plan de prensa, Revista, Video, Página web.	30	Boletín de Prensa, Envío de mailing, Toma de fotos, Rueda de prensa, Envío SMS (Mensaje de texto), Generación consola, Telemercadeo,	Depende de tiempos de convocatoria y fecha del evento
			TIPO DE SOLICITUDES							TIEMPO (Días hábiles)																							
			Firma de correo							3																							
			Diplomas/Certificados, Plantilla para evento, Sticker pequeño							3																							
			Carné, Habladores/Separadores, Mailing, Pauta prensa o revista, Pendón, Plantilla presentaciones, Post redes, Protector pantalla, Rompetráfico.							5																							
			Banner							7																							
			Afiche, Escarapela, Invitación, Plan de Medios (ppto pauta).							8																							
			Backing, Carpeta, Cuña, Marco Pantalla, Volante.							10																							
			Adhesivo para vidrios, Plegable, Souvenir.							12																							
			Manual de Identidad, Montaje eventos, Polos/Camisetas, Señalización.							15																							
			Chocolates, Logo.							20																							
			Libros (más de 22 páginas), Plan de prensa, Revista, Video, Página web.							30																							
Boletín de Prensa, Envío de mailing, Toma de fotos, Rueda de prensa, Envío SMS (Mensaje de texto), Generación consola, Telemercadeo,	Depende de tiempos de convocatoria y fecha del evento																																

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

MERCADEO Y PUBLICIDAD

DP-MER-03-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Este proceso brinda soporte a las actividades de promoción, publicidad, mercadeo, imagen y comunicaciones que requieran las diferentes Unidades de la CCB, y actividades de servicio al cliente.

ALCANCE DEL PROCESO Este proceso cubre las actividades necesarias para producir el material publicitario, convocatorias, activations de marca, el manejo de medios de comunicación, prensa, actividades de servicios al cliente.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSIÓN
Director de Mercadeo	Director de Mercadeo	Subdirector de Mercadeo, Jefe de Prensa y Comunicaciones, Líder de Servicio al Cliente.	20-09-2022	21

CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIV A	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE	MET A	FRECUENCI A	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABL E
			Cápsula, Link inscripción evento.						
CALIDAD	Satisfacción del cliente interno mercadeo	Evaluar el servicio ofrecido calificando calidad del producto y/o servicio prestado, atención recibida y oportunidad en los tiempos de entrega.	Promedio de evaluaciones de satisfacción de cliente	Evaluación de satisfacción del cliente de mercadeo f-mer-03-05	4.4	Semestral	NUM	Ascendent e	Director de Mercadeo