



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO

SERVICIOS DE MERCADEO

SCO-PRO-01

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Wendy Jacobo / Director de Mercadeo	29/07/2024	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Lizza Alonzo / Subgerente de Comunicación	30/07/2024	
Jorge Raúl de la Roca Álvarez / Director de Procesos	01/08/2024	
Alejandra Zachrisson / Analista de Procesos	01/08/2024	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada / Gerente General	06/08/2024	





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
3	D.3. Préstamo de imagen institucional para eventos internos
4	D.4. Préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos
4	D.5. Artículos Promocionales
6	E. Anexos

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir lineamientos para la solicitud y atención de servicios de Mercadeo, para partes interesadas tanto internas como externas.

El alcance de este procedimiento va desde el Requerimiento del servicio y recepción de solicitudes, programación de servicio y tipo de requerimiento, préstamo de imagen institucional para eventos internos, préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos.

Este documento forma parte del Manual de Procedimientos de la Subgerencia de Comunicación.

B. Glosario

1.-	Artículos promocionales	Recursos promocionales para uso en eventos internos y de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales (FADN) con el fin de posicionar la marca institucional.
2.-	FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
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.
4.-	Imagen para eventos de FADN y eventos masivos	Recursos de imagen institucional que requieren servicio de transporte, personal de montaje y para uso en eventos del Comité Olímpico Guatemalteco y FADN y eventos masivos para posicionamiento de la marca institucional.
5.-	Solicitante	Personal técnico administrativo del Comité Olímpico Guatemalteco y otras instituciones afines al deporte.



D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Requerimiento del servicio y recepción de solicitudes		
1. Requerimiento de solicitud del servicio	Solicitante	<p>Llena el formulario SCO-FOR-01 Servicios de Mercadeo para entrega física, el formulario digital <i>Google Forms</i> SCO-FOR-02 Servicios de Mercadeo para entrega digital.</p> <p>Nota 1: Las solicitudes deben realizarse con la siguiente anticipación mínima:</p> <ol style="list-style-type: none">Préstamo de imagen institucional: tres (3) días antes del evento, para verificar disponibilidad.Préstamo de imagen para eventos de FADN y eventos masivos: ocho (8) días antes del evento para coordinación en bodega externa y verificar disponibilidad del recurso. Si la solicitud proviene de FADN u otra institución del deporte, podrá recibirse por oficio y/o correo electrónico.Artículos Promocionales: tres (3) días antes para verificar existencia en inventario si es solicitud interna. Cinco (5) días antes para verificar existencia en inventario si es solicitud de FADN y entidades afines al deporte.
2. Recepción de la solicitud	Coordinador de Eventos	<p>Recibe el formulario e ingresa información de la solicitud al Control de entradas Solicitudes de Mercadeo, en orden cronológico de recepción.</p> <p>Nota 2: En caso de que el formulario no incluya la información completa requerida, lo rechaza. Nota 2: Si el formulario está completo continua en la actividad 3. De lo contrario regresa a la actividad 1.</p>
D.2 Programación de servicio y tipo de requerimiento		
3. Programación del servicio	Coordinador de Eventos	<p>Programa la solicitud por tipo de requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">Préstamo de imagen institucional para eventos internos, continúa en la actividad 4.Préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos, continúa en la actividad 7.Artículos promocionales, continúa en la actividad 10.
D.3 Préstamo de imagen institucional para eventos internos		
4. Programación para eventos internos	Coordinador de Eventos	<p>Verifica la disponibilidad de la imagen solicitada para eventos internos en el Cuadro de Control de Imagen.</p> <p>Notifica al solicitante vía correo electrónico la disponibilidad y programa fecha y lugar de entrega.</p> <p>En caso de no contar con disponibilidad, notifica al solicitante vía correo electrónico y finaliza el procedimiento.</p>



PROCEDIMIENTO
Servicios de Mercadeo

Del proceso: Estratégico

Código: SCO-PRO-01

Versión: 1

Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Archiva las solicitudes recibidas en el lugar de resguardo correspondiente.
5. Entrega de imagen institucional para eventos internos	Coordinador de eventos	Entrega el recurso de imagen de acuerdo a lo programado en la actividad 4 y solicita firma del responsable o solicitante en el formulario SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo .
6. Devolución de imagen institucional para eventos internos	Coordinador de eventos	Verifica la devolución de la imagen de acuerdo a la fecha y lugar programados. Solicita firma del responsable en el formulario SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo .
D.4 Préstamo de imagen institucional para eventos de FADN y eventos masivos		
7. Verificación de disponibilidad para eventos externos	Coordinador de Eventos	Verifica la disponibilidad de la imagen solicitada para eventos externos. Notifica al solicitante vía correo electrónico la disponibilidad y programa fecha y lugar de entrega e informa sobre las condiciones del préstamo de imagen. En caso de no contar con disponibilidad, notifica al solicitante vía correo electrónico y finaliza el procedimiento. Archiva las solicitudes recibidas en el lugar de resguardo correspondiente. Nota 3: El préstamo de imagen no contempla transporte ni personal de montaje y desmontaje, lo cual es responsabilidad del solicitante.
8. Entrega de imagen institucional para eventos externos	Coordinador de eventos	Entrega el recurso de imagen de acuerdo a lo programado en la actividad 7 y solicita firma del responsable en el formulario SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo .
9. Devolución de imagen institucional para eventos externos	Coordinador de eventos	Verifica la devolución de la imagen de acuerdo a la fecha y lugar programados. Solicita firma del responsable en el formulario SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo.
D.5 Artículos Promocionales		
10. Verificación de disponibilidad de artículos promocionales	Técnico de Logística y Montaje / Coordinador de Eventos	Verifica la disponibilidad según la cantidad requerida en el Cuadro de Control de artículos promocionales . Comunica existencia u opciones al Coordinador de Eventos y acuerdan día y lugar de entrega.



PROCEDIMIENTO
Servicios de Mercadeo

Del proceso: Estratégico

Código: SCO-PRO-01

Versión: 1

Página 5

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
11. Entrega de promocionales	Coordinador de Eventos	<p>Entrega los promocionales al solicitante según la cantidad requerida o disponibilidad, en el día y lugar acordados.</p> <p>Solicitante recibe los promocionales y firma de recibido el formulario SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo.</p> <p>Archiva las solicitudes recibidas en el lugar de resguardo correspondiente.</p>



E. Anexos

Documentación Relacionada

- Manual de Funciones, Descripción y Perfil de Puestos
- Carta Olímpica
- Código de Ética
- Ley Nacional para el desarrollo de la Cultura Física y del Deporte
- Ley de Contrataciones del estado
- Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental
- Norma ISO 9001

Formularios

- SCO-FOR-01 Servicios de Mercadeo para entrega física
- SCO-FOR-02 Servicios de Mercadeo para entrega digital
- SCO-FOR-03 Nota de entrega y devolución Servicios de Mercadeo

Controles internos

- Control de entradas Solicitudes de Mercadeo.
- Cuadro de Control de Imagen.
- Cuadro de Control de artículos promocionales.

Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	Atención de solicitudes	Medir las distintas atenciones brindadas con éxito del cliente interno y externo que ha solicitado los servicios de mercadeo	Solicitudes ingresadas vrs. Solicitudes atendidas	90%	%	Cuatrimestral	Técnico de Logística y Montaje / Jefe de eventos y marca