

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	1 de 17

## INDICE

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN: .....	2
3.	RESPONSABLES:.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	3
5.	REFERENCIAS .....	7
6.	DEFINICIONES .....	7
7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	8
8.	ANEXOS.....	8
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9

REGISTRO DE FIRMAS			
<b>Elaborado</b>	:	Srta. Doménica González Rojas <b>Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente</b>	Firmado digitalmente por DOMENICA PATRICIA GONZALEZ ROJAS - 0923861801
<b>Revisado</b>	:	Ing. Federico Avilés Muñoz <b>Director de Procesos y Medio Ambiente</b>	
		Abg. Sindy Espinoza Jurado <b>Directora de Comunicación Social y Marketing</b>	
<b>Aprobado</b>	:	Abg. Jorge Pinto Aveiga <b>Sub-Gerente General</b> <b>(Delegado del Gerente General)</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	2 de 17

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Informar a los usuarios y clientes de todo lo referente a la terminal terrestre, centro comercial y terminal de cargas y encomiendas.
- 1.2. Reportar todas las quejas y/o sugerencias receptadas para mejorar continuamente y proveer un servicio de calidad.

## 2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Desde que llega el cliente o usuario a solicitar información relacionada a la terminal terrestre, centro comercial y terminal de cargas y encomiendas hasta que se lo dirige o atiende según su requerimiento.

## 3. RESPONSABLES:

### 3.1. DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING

- 3.1.1. Receptar el detalle de la (queja) y/o sugerencia y procederá a realizar el seguimiento respectivo hasta obtener una respuesta de la Dirección responsable acerca de la queja o sugerencia.
- 3.1.2. Revisar y coordinar soluciones de acuerdo a los requerimientos generados en los Puntos de Información.
- 3.1.3. Elaborar campañas publicitarias y comunicar a los Coordinadores de Servicio al Cliente.

### 3.2. ASISTENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING

- 3.2.1. Generar el Informe de Percepción de Clientes.
- 3.2.2. Generar Informe de Satisfacción de Clientes (concesionarios y cooperativas).

### 3.3. COORDINADORES DE SERVICIO AL CLIENTE

- 3.3.1. Enviar el detalle de la (queja) y/o sugerencia receptada cuando aplique.
- 3.3.2. Comunicar al usuario por medio del correo institucional u otro medio de comunicación la solución a su queja y/o sugerencia según corresponda.
- 3.3.3. Receptar cualquier requerimiento, denuncias quejas y/o sugerencias relacionado a la TTG, CCT, TCE para su derivación y posterior solución.
- 3.3.4. Dar una respuesta a los usuarios
- 3.3.5. Reportar diariamente al Director de Comunicación Social, todas las novedades suscitadas durante su turno.
- 3.3.6. Entregar a los turistas mapas disponibles de la ciudad de Guayaquil.
- 3.3.7. Informar a los turistas sobre los sitios turísticos con trípticos, afiches entre otros de la ciudad de Guayaquil.
- 3.3.8. Informar a los usuarios sobre las campañas publicitarias.



	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	3 de 17

- 3.3.9.** Realizar voceo mediante los altoparlantes sobre los distintos eventos organizados por las Direcciones de Comunicación Social y del Centro Comercial.
- 3.3.10.** Realizar voceo mediante los altoparlantes sobre temas de Servicio Social como usuarios extraviados: adultos mayores, usuarios extranjeros y niños, siempre y cuando estén autorizado por el Área de Seguridad interna de la FTTG.
- 3.3.11.** Registrar los objetos extraviados a diario y posterior entrega al Área de Seguridad.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### 4.1. QUEJA DE CLIENTE Y/O SUGERENCIA

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Usuario	01	Solicita al Coordinador de Servicio al Cliente un Formulario del Servicio al Cliente, en el cual detallará todos sus datos y describirá el percance que se haya presentado (queja) y/o sugerencia.	Formulario del Servicio al Cliente (F.4D1.01)
Coordinador al Servicio del cliente	02	Envía el detalle de la (queja) y/o sugerencia receptada vía correo electrónico al Director del área responsable de la queja o sugerencia, con copia a su Asistente, a Supervisores del área encargada y al Director de Comunicación Social y Marketing y su Asistente.	Detalle de la denuncia receptada vía correo electrónico Cuadro de seguimiento queja y/o sugerencia (F.4D1.02)
Director de Comunicación Social y Marketing	03	Recepta el detalle de la (queja) y/o sugerencia y procederá a realizar el seguimiento respectivo hasta obtener una respuesta de la Dirección responsable de la queja o sugerencia cuando aplique.	Correo electrónico
Director de Área, objeto del requerimiento / Asistente / Supervisor	04	Recepta la queja y/o sugerencia (correo electrónico), realiza un análisis del mismo y genera una solución, luego remite la respectiva comunicación al Director de Comunicación Social y Marketing y sus Asistentes, copiando además al personal del punto de información.	Solución o respuesta vía correo electrónico.
Coordinador de Servicio al Cliente / Director/ de Comunicación Social y Marketing	05	Realiza la respuesta bajo la supervisión del Director de Comunicación Social y Marketing y sus Asistentes (Vía correo electrónico), Posteriormente se procederá a comunicar esta respuesta al usuario por mediante un correo electrónico institucional, la solución a su queja y/o sugerencia según corresponda.	Correo electrónico de la solución a su queja y/o sugerencia

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	4 de 17

#### 4.2. INFORMACIÓN AL USUARIO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Usuario	01	Solicita al Coordinador de Servicio al Cliente, información referente a los lugares turísticos, ubicación de locales comerciales, venta de boletos, andenes, etc.	No aplica
Coordinador al Servicio del cliente	02	De acuerdo a la solicitud del usuario se procederá a facilitar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de mapa de la Ciudad de Guayaquil,</li> <li>• Entrega una referencia que puede ser nombre de lugares y número para contactarse en la ciudad de Guayaquil según corresponda.</li> <li>• Indica la ubicación de los locales comerciales, en el centro comercial.</li> <li>• Indica la ubicación del área de boletería.</li> <li>• Indicar la ubicación de los andenes de embarque de pasajeros y salida de buses,</li> <li>• Indica la ubicación de instituciones bancarias en el centro comercial.</li> <li>• Informa de los tickets de parqueo gratuito.</li> </ul>	Bitácora de consultas (F.4D1.03) Documentos/objetos extraviados (F.4D1.06)

#### 4.3. CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director de Comunicación Social y Marketing Dirección Comercial	01	De acuerdo a la temática o fechas que se aproximan, se idean las campañas para dar a conocer a los usuarios y clientes para que participen en las campañas y eventos organizados por FTTG.	Información sobre campañas publicitarias o eventos.
Coordinador al Servicio del cliente	02	Informa a los usuarios en el punto de información; y mediante los altoparlantes acerca los distintos eventos organizados por las Direcciones de Comunicación Social y del Centro Comercial.	No aplica

#### 4.4. ENCUESTAS

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	5 de 17

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director de Comunicación Social y Marketing	01	Coordina con el personal de atención al cliente la realización de encuestas, o realiza la contratación del Servicio de Encuesta por medio del portal de compras públicas y verifica la ejecución del mismo.	Contrato de Servicio de Encuesta. Encuesta de Satisfacción
Coordinador de Servicio al Cliente	02	Realiza la encuesta a todos los concesionarios y boleterías.	Encuesta de Satisfacción
Asistente de Comunicación Social y Marketing	03	Tabula encuestas e informe y remite a la Directora de Comunicación Social y Marketing.	Informe de encuestas realizadas
Empresa Contratada	04	Realiza la encuesta conforme lo indicado en el al contrato. Adicionalmente, genera el informe y análisis respectivo.	Encuesta de Satisfacción
Asistente de Comunicación Social y Marketing	05	Una vez recibido el informe por parte de la Empresa Contratada, los resultados de la encuesta se remiten a todas las direcciones para el análisis respectivo y toma de decisiones de mejora.	Informe de encuestas realizadas

#### 4.5. GESTIÓN DE MEDIOS Y ENTREVISTAS

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Asistente de Comunicación Social y Marketing	01	Elabora comunicado y/o boletín.	Comunicado/boletín
Director de Comunicación Social y Marketing	02	Revisa y aprueba el comunicado.	Comunicado/boletín
Dirección de Comunicación Social y Marketing	03	Envía comunicado/boletín a medios de comunicación y/o comunicadores sociales.	Comunicado/boletín
Medios de Comunicación y/o Comunicadores Sociales	04	Publican comunicado o boletín, solicitan entrevista según corresponda.	Comunicado/boletín
Dirección de Comunicación Social y Marketing	05	Coordina, entrevista y genera la agenda de medios cuando aplique.	Agenda de medios (F.4D1.04)

#### 4.6. GESTIÓN DE REDES SOCIALES



	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	6 de 17

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Dirección de Comunicación Social y Marketing	01	Planifica contenidos a publicar.	Malla para publicar en redes (F.4D1.05)
Asistente de Comunicación Social y Marketing	02	Prepara texto y material audiovisual para publicar en redes sociales.	Texto y material audiovisual para publicar en redes sociales
Asistente de Comunicación Social y Marketing	03	Publica en redes sociales según la planificación.	Publicación en redes sociales
Asistente de Comunicación Social y Marketing	04	Responde comentarios y consultas realizadas en redes sociales.	NA
Asistente de Comunicación Social y Marketing	05	Realiza el seguimiento de la publicación.	NA

#### 4.7. GESTIÓN DE CONTRATOS PARA FINES PUBLICITARIOS

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Dirección de Comunicación Social y Marketing	01	Realiza reunión de coordinación para la selección de medios de comunicación.	NA
Dirección de Comunicación Social y Marketing	02	Solicita tres cotizaciones y realiza el estudio de mercado previa contratación.	Estudio de mercado (F.4B2.09)
Asistente de Comunicación Social y Marketing	03	Realiza Términos de Referencia.	Términos de referencia (F.4B2.01)
Directora de Comunicación Social y Marketing	04	Revisa y aprueba Términos de referencia y remite a la Dirección de Control de Gestión y Dirección Jurídica para el proceso de validación ( <i>ver procedimiento Validación de cumplimiento de resoluciones del SERCOP P.4B2.02</i> )	Términos de referencia (F.4B2.01) Memorando
Asistente de Comunicación Social y Marketing	05	Realiza correcciones solicitadas por las direcciones de revisión y validación según corresponda.	Memorando



	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	7 de 17

Dirección de Comunicación Social y Marketing	06	Realiza proceso de contratación ver procedimiento para procesos de contratación pública y compras por catálogo P.4B2.01	
Director de Comunicación Social y Marketing	07	Elabora el memorando de solicitud de Inicio de proceso a la Gerencia General adjuntando el informe validación y todos los documentos relacionados al proceso.	Memorando Informe de validación (F.4B2.14)
Dirección de Comunicación Social y Marketing	08	Coordina con el medio de comunicación la creación de la publicación contratada o remite la publicación según corresponda.	NA
Asistente de Comunicación Social y Marketing	09	Realiza verificación de la publicación contratada.	Registro físico y/o audiovisual.
Directora de Comunicación Social y Marketing	10	Realiza el seguimiento a la ejecución de contrato hasta su cierre.	Memorando Acta de entrega recepción parcial/definitiva (F.4B2.03)

## 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 7.4 Comunicación.  
Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente.  
Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 8.7 Control de las salidas no conformes.  
Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 9.1.2 Satisfacción del cliente.  
LOTAIP

## 6. DEFINICIONES

**FTTG** : Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.  
**Trámite** : Forma y actuación concreta del procedimiento administrativo.  
**Queja** : Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.  
**Retroalimentación** : Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	8 de 17

**Satisfacción del cliente** : *Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.*

**Servicio al cliente** : *Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.*

**TTG** : *Terminal terrestre de Guayaquil*

**CCT** : *Centro comercial terminal*

**TCE** : *Terminal de Cargas y encomiendas*

## 7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Formulario Servicio al Cliente (F.4D1.01).
- Cuadro de seguimiento queja y/o sugerencia (F.4D1.02)
- Correo electrónico.
- Bitácora de consultas (F.4D1.03)
- Documentos/objetos extraviados (F.4D1.06)
- Información sobre campañas publicitarias o eventos.
- Contrato de Servicio de Encuesta.
- Encuesta de Satisfacción (Formato de proveedor)
- Informe de encuestas realizadas (Formato de proveedor)
- Encuesta de Satisfacción (Formato del Ministerio del Trabajo)
- Informe de encuestas realizadas (Formato del Ministerio del Trabajo)
- Comunicado/boletín
- Agenda de medios (F.4D1.04)
- Malla de planificación en redes (F.4D1.05)
- Texto y material audiovisual para publicar en redes sociales
- Publicación en redes sociales
- Estudio de mercado (F.4B2.09)
- Términos de referencia (F.4B2.01)
- Informe de validación (F.4B2.14)
- Registro físico y/o audiovisual.
- Acta de entrega recepción parcial/definitiva (F.4B2.03)

## 8. ANEXOS

- A1: Ficha de proceso de comunicación y marketing (FP.4D1.01).
- A2: Diagrama de proceso de comunicación y marketing (DP. 4D1.01).
- A3: Matriz de comunicación

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	9 de 17

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación del procedimiento	30-04-2013	Aarón Salazar Auxiliar de Comunicación Social	Lcda. Paola Suárez Directora de Comunicación Social	MBA. Eduardo Salgado Gerente General
30-04-2013	<p>Se detallan responsabilidades del procedimiento y se agrega a la Asistente de Comunicación Social.</p> <p>Se reestructura y actualiza el procedimiento.</p> <p>Se fusiona los procedimientos Marketing y Servicio No Conforme, para que sea un solo procedimiento que contempla lo antes detallado.</p> <p>Se agrega referencia de la Norma ISO9001 versión 2015 y se agrega control de cambios.</p> <p>Se agrega sub-proceso de gestión de medios y entrevistas; gestión de redes sociales; gestión de contratos para fines publicitarios</p>	09-07-2020	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Sindy Espinoza Directora de Comunicación Social	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)





## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

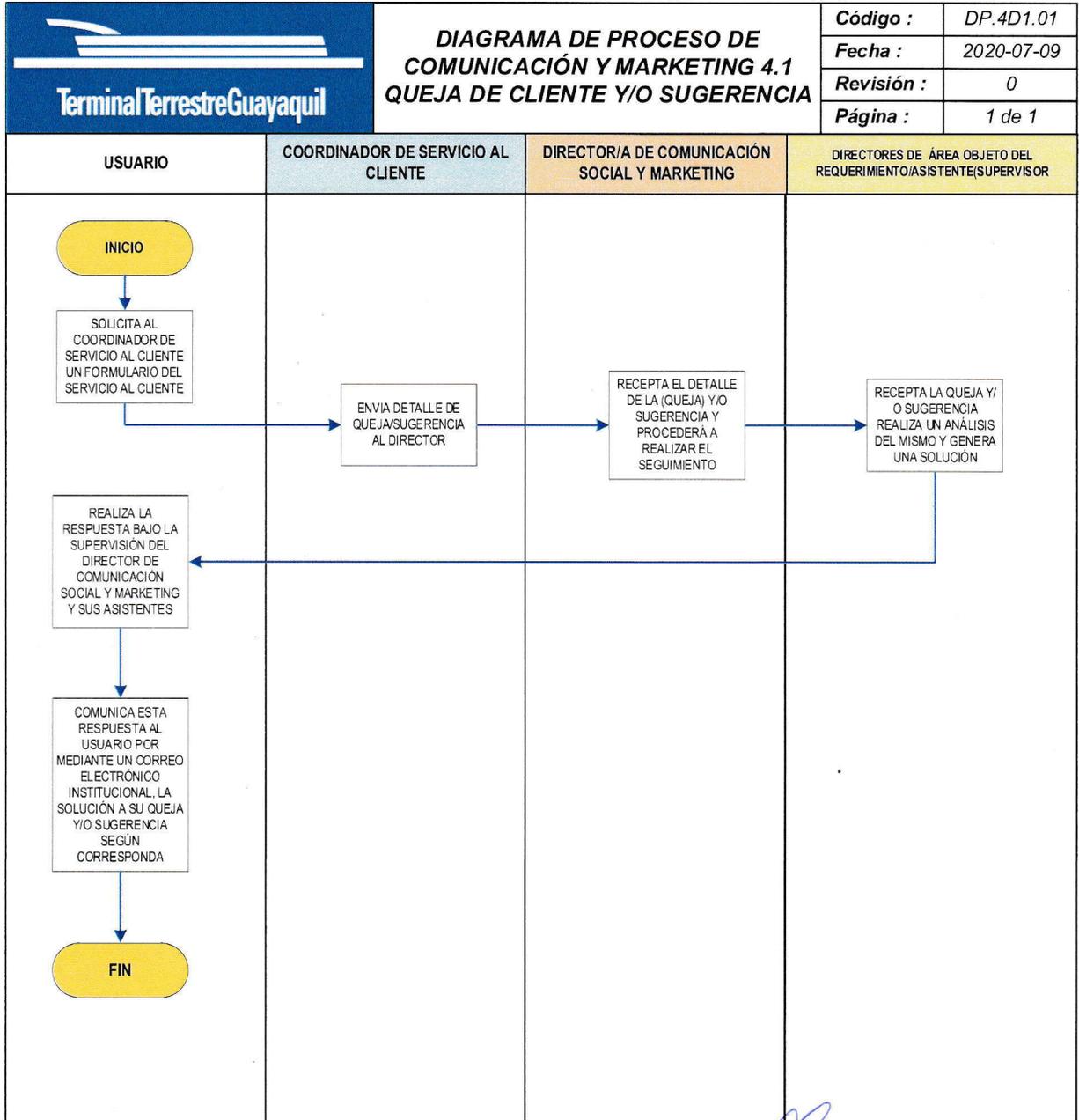
<b>Código:</b>	P.4D1.01
<b>Fecha:</b>	2020-07-09
<b>Revisión:</b>	2
<b>Páginas:</b>	10 de 17

### A1: Ficha de proceso de comunicación y marketing (FP.4D1.01)

Terminal Terrestre Guayaquil		FICHA DE PROCESO COMUNICACIÓN Y MARKETING																									
		<b>CÓDIGO :</b>	FP.4D1.01																								
		<b>REVISIÓN :</b>	2																								
		<b>FECHA :</b>	09-jul-2020																								
<b>MISIÓN :</b>	FACILITAR INFORMACION A LOS USUARIOS SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA FTTG, EL CENTRO COMERCIAL Y ALTERNATIVAS TURÍSTICAS DE GUAYAQUIL Y ECUADOR, ASÍ COMO RECEPTAR Y TRAMITAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS DE LA FTTG.																										
<b>PROPIETARIO :</b>	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING – COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE – DIRECTOR COMERCIAL																										
<b>PROCESO SUPERIOR :</b>	COMUNICACIÓN SOCIAL																										
<b>NORMA / CLÁUSULA :</b>	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 7.4, 8.2.1, 8.7 y 9.1.2																										
CONTROLES																											
DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO		REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO																									
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING (P.4D1.01) DIAGRAMA DE PROCESO COMUNICACIÓN Y MARKETING (DP.4D1.01) MATRIZ DE COMUNICACIÓN (E.4D1.01)		FORMULARIO SERVICIO AL CLIENTE (F.4D1.01). CUADRO DE SEGUIMIENTO QUEJA Y/O SUGERENCIA (F.4D1.02) CORREO ELECTRÓNICO BITÁCORA DE CONSULTAS (F.4D1.03) DOCUMENTOS/OBJETOS EXTRAVIDADOS (F.4D1.06) INFORMACIÓN SOBRE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS O EVENTOS CONTRATO DE SERVICIO DE ENCUESTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO DE PROVEEDOR) INFORME DE ENCUESTAS REALIZADAS (FORMATO DE PROVEEDOR) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (FORMATO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO) COMUNICADO/BOLETÍN AGENDA DE MEDIOS (F.4D1.04) MALLA DE PLANIFICACIÓN EN REDES (F.4D1.05) TEXTO Y MATERIAL AUDIOVISUAL PARA PUBLICAR EN REDES SOCIALES PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES ESTUDIO DE MERCADO (F.4B2.09) TÉRMINOS DE REFERENCIA (F.4B2.14) INFORME DE VALIDACIÓN (F.4B2.14) REGISTRO FÍSICO Y/O AUDIOVISUAL ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN PARCIAL/DEFINITIVA (F.4B2.03)																									
MARCO REFERENCIAL																											
LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LOTAIP. NORMA ISO 9001																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DESDE</th> <th>ENTRADA</th> <th>N°.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>USUARIO</td> <td>REQUERIMIENTO DE INFORMACION</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>USUARIO</td> <td>QUEJAS Y/O SUGERENCIAS, SERVICIO SOCIAL</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO APLICA</td> <td>NO APLICA</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	DESDE	ENTRADA	N°.	USUARIO	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	1	USUARIO	QUEJAS Y/O SUGERENCIAS, SERVICIO SOCIAL	2	NO APLICA	NO APLICA	3		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N°.</th> <th>SALIDAS</th> <th>HACIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS / SERVICIOS DE TTG, TCE, CCT</td> <td>USUARIO</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SERVICIO SOCIAL, QUEJAS, Y/O SUGERENCIAS, ATENDIDA</td> <td>USUARIO / MEJORA CONTINUA / CONCESIONARIO / COOPERATIVA</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>INFORME DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE</td> <td>TODOS LOS DIRECTORES</td> </tr> </tbody> </table>	N°.	SALIDAS	HACIA	1	INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS / SERVICIOS DE TTG, TCE, CCT	USUARIO	2	SERVICIO SOCIAL, QUEJAS, Y/O SUGERENCIAS, ATENDIDA	USUARIO / MEJORA CONTINUA / CONCESIONARIO / COOPERATIVA	3	INFORME DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE	TODOS LOS DIRECTORES	
DESDE	ENTRADA	N°.																									
USUARIO	REQUERIMIENTO DE INFORMACION	1																									
USUARIO	QUEJAS Y/O SUGERENCIAS, SERVICIO SOCIAL	2																									
NO APLICA	NO APLICA	3																									
N°.	SALIDAS	HACIA																									
1	INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS / SERVICIOS DE TTG, TCE, CCT	USUARIO																									
2	SERVICIO SOCIAL, QUEJAS, Y/O SUGERENCIAS, ATENDIDA	USUARIO / MEJORA CONTINUA / CONCESIONARIO / COOPERATIVA																									
3	INFORME DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE	TODOS LOS DIRECTORES																									
RECURSOS																											
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS																								
INFRAESTRUCTURA MOBILIARIO PUNTOS DE INFORMACIÓN RECEPCIÓN	PC'S CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA) UTILITARIOS: MS-OFFICE PROGRAMAS DE EDICIÓN DE IMAGEN TELÉFONO ACCESO A INTERNET ANTIVIRUS PROGRAMAS DE EDICIÓN DE IMAGEN	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL ( E ) COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENTE DE COMUNICACIÓN INTERNA ASISTENTE COMUNICACIÓN EXTERNA ASISTENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MARKETING	PARTIDA PRESUPUESTARIA																								
INDICADORES DE CONTROL																											
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FÓRMULA	META	FRECUENCIA																							
SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN OBTENIDO	≥ 80	ANUAL																							
SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTAS REALIZADAS A CONCESIONARIOS/COOPERATIVAS Y/O OPERADORAS DE TRANSPORTE	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN OBTENIDO	≥ 80	ANUAL																							

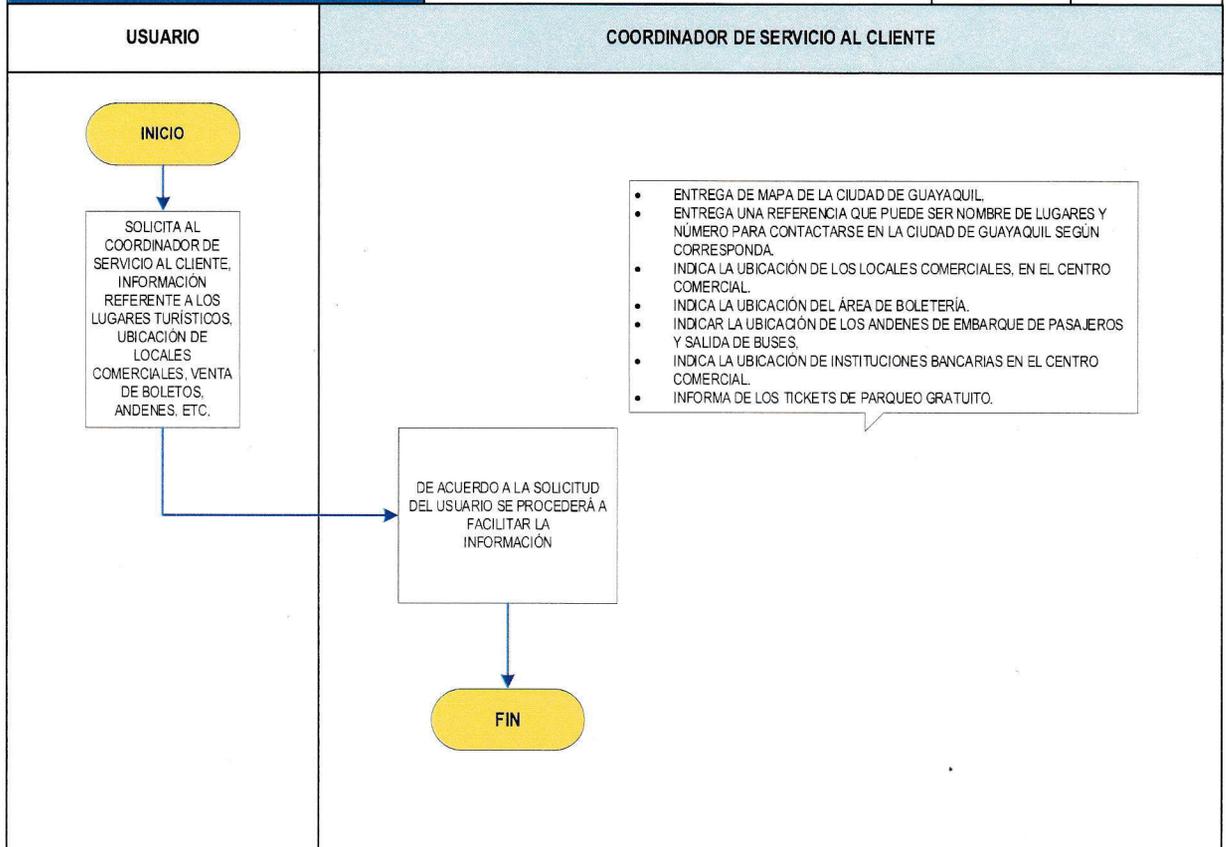
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	11 de 17

**A2: Diagrama de proceso de comunicación y marketing (DP. 4D1.01)**




	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	12 de 17

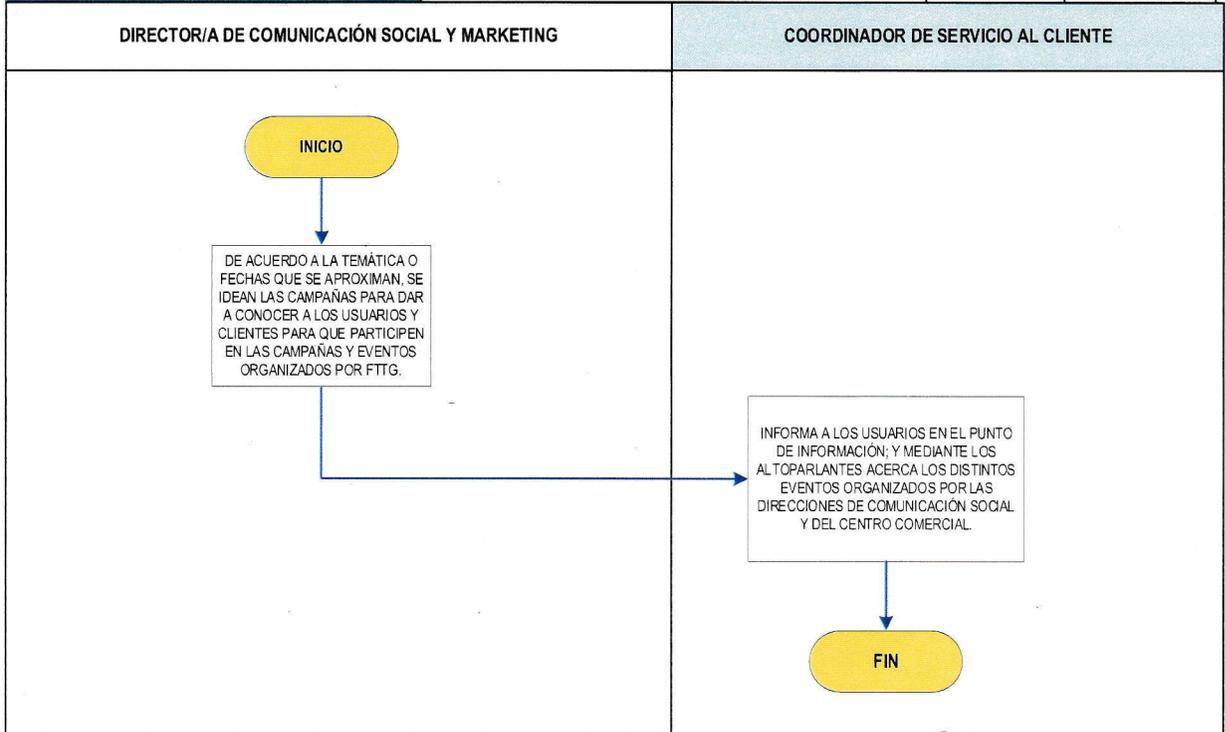
	<b>DIAGRAMA DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING 4.2 INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código :</b>	DP.4D1.01
		<b>Fecha :</b>	2020-07-09
		<b>Revisión :</b>	0
		<b>Página :</b>	1 de 1

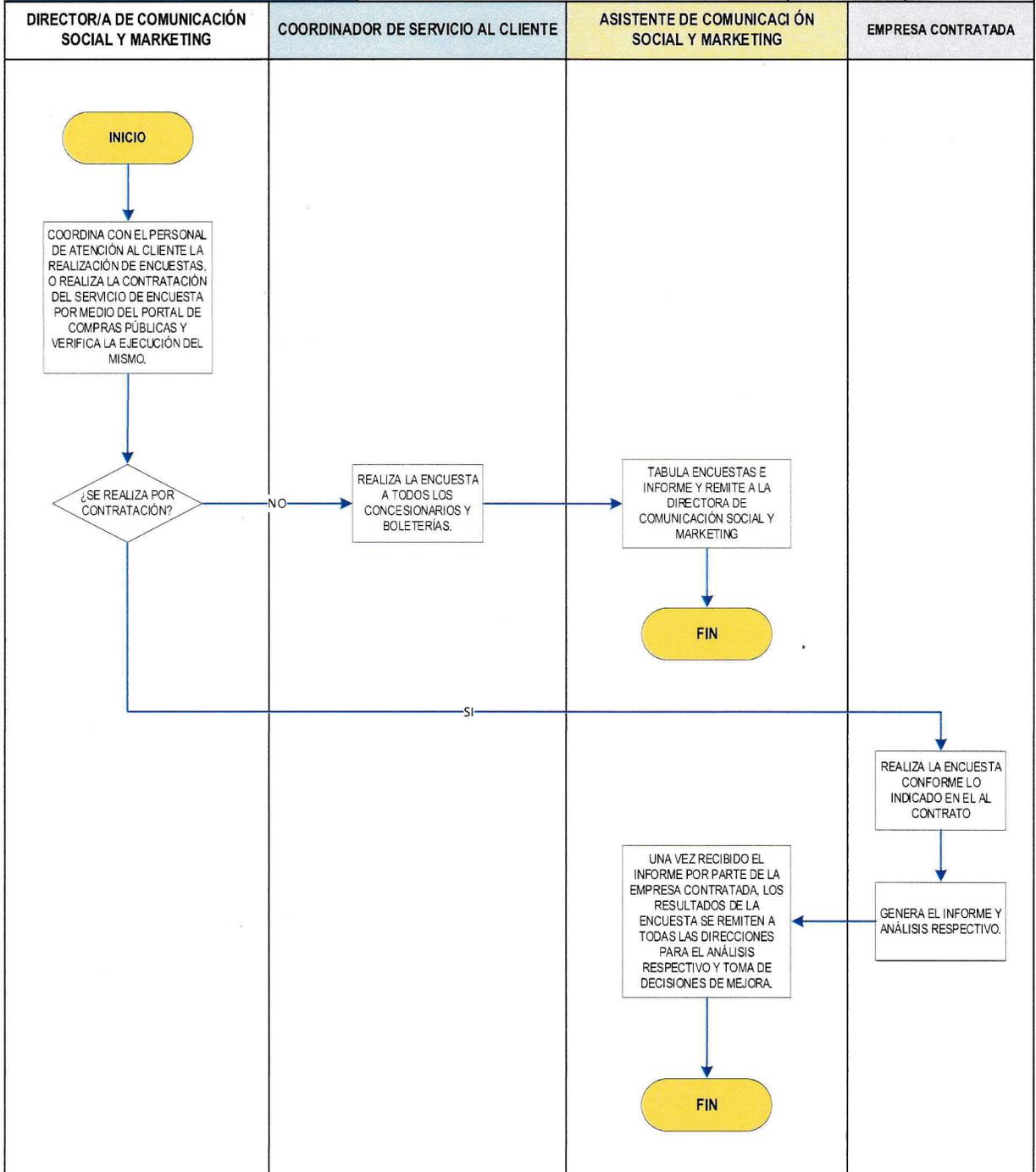


SP

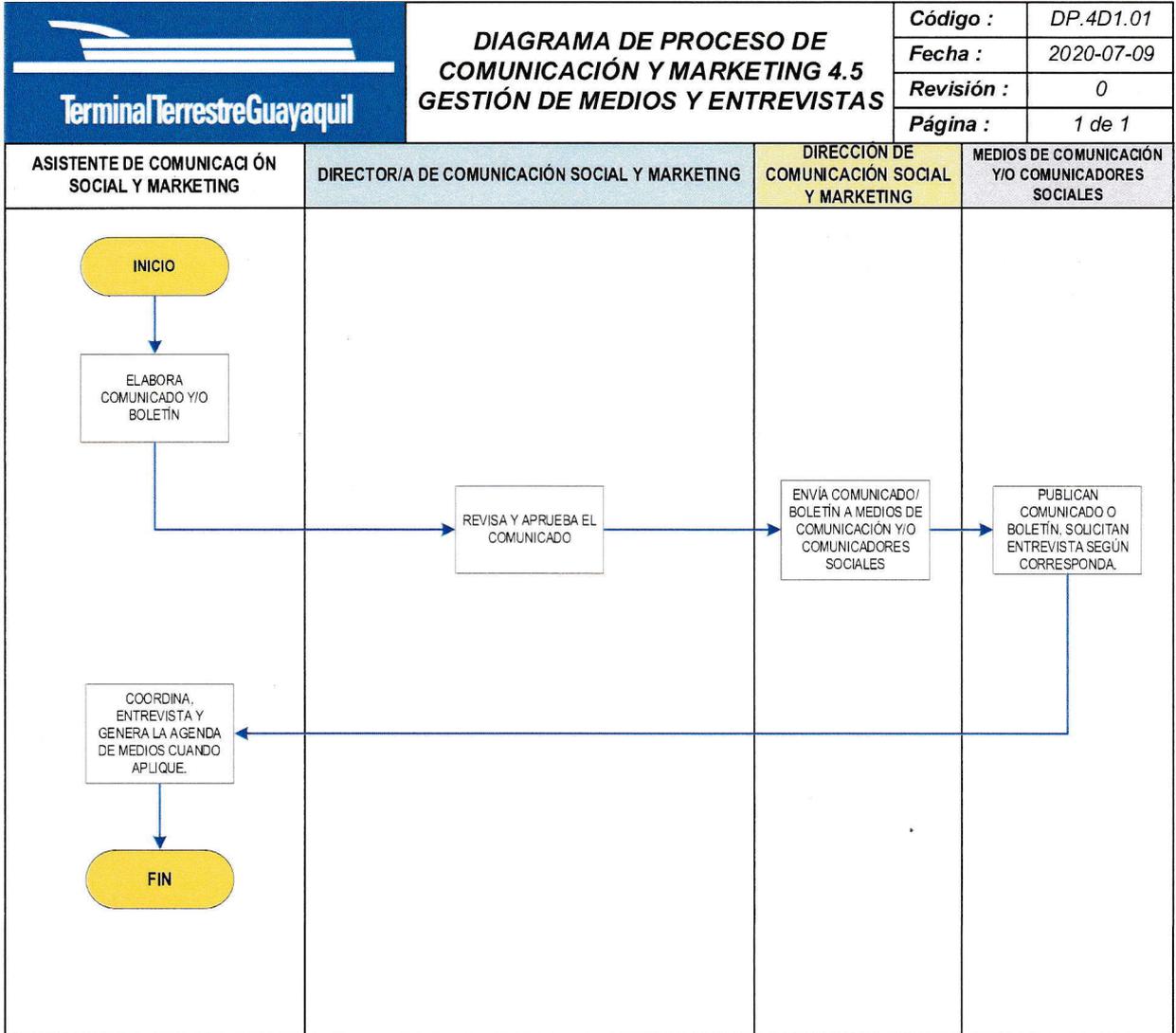
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	13 de 17

	<b>DIAGRAMA DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING 4.3 CAMPAÑAS PUBLICITARIAS</b>	<b>Código :</b>	DP.4D1.01
		<b>Fecha :</b>	2020-07-09
		<b>Revisión :</b>	0
		<b>Página :</b>	1 de 1



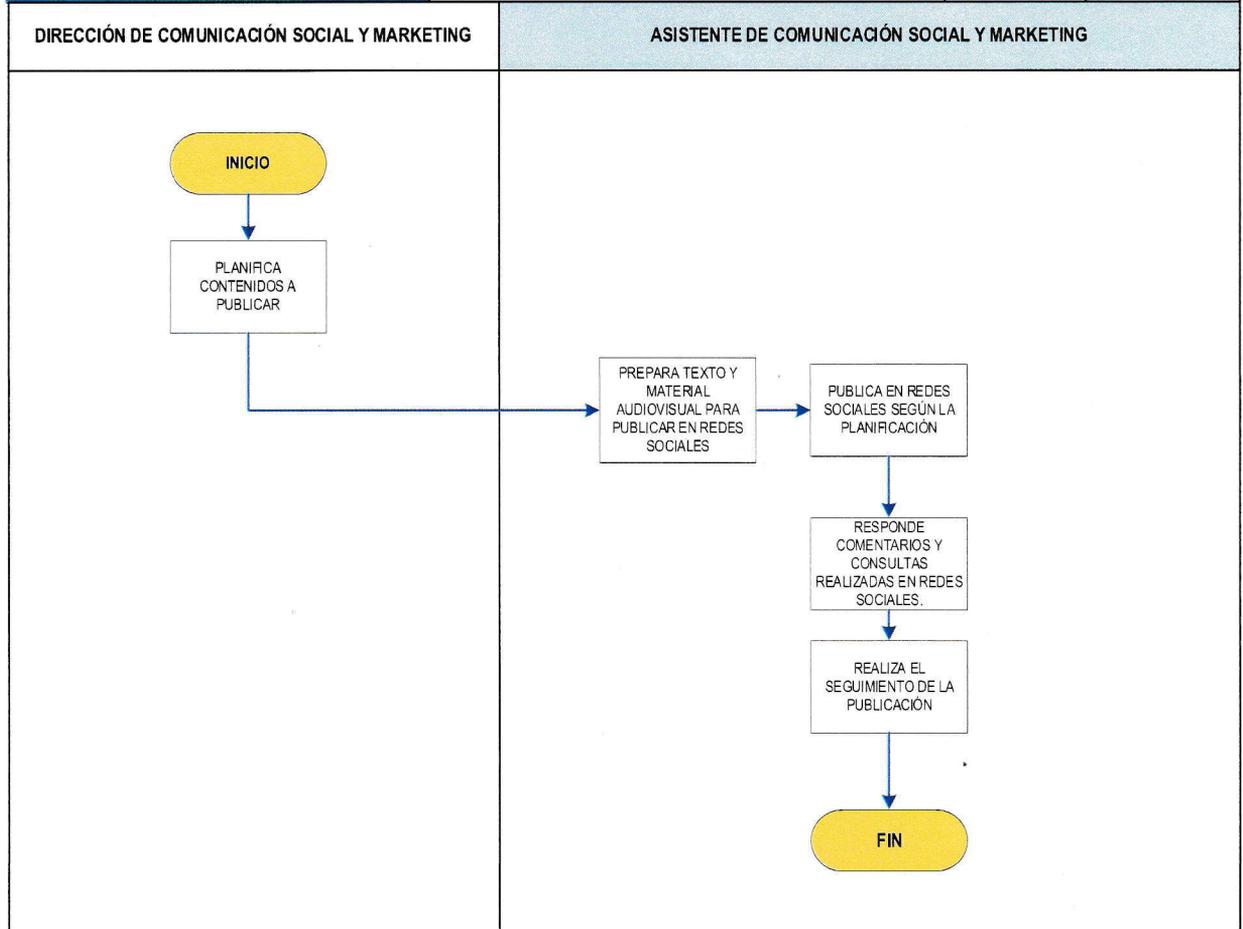




	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b>	P.4D1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-07-09
		<b>Revisión:</b>	2
		<b>Páginas:</b>	15 de 17




	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>	<b>Código:</b> P.4D1.01
		<b>Fecha:</b> 2020-07-09
		<b>Revisión:</b> 2
		<b>Páginas:</b> 16 de 17

	<b>DIAGRAMA DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING 4.6 GESTIÓN DE REDES SOCIALES</b>	<b>Código :</b> DP.4D1.01
		<b>Fecha :</b> 2020-07-09
		<b>Revisión :</b> 0
		<b>Página :</b> 1 de 1






# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

<b>Código:</b>	P.4D1.01
<b>Fecha:</b>	2020-07-09
<b>Revisión:</b>	2
<b>Páginas:</b>	17 de 17



## DIAGRAMA DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING 4.7 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA FINES PUBLICITARIOS

<b>Código :</b>	DP.4D1.01
<b>Fecha :</b>	2020-07-09
<b>Revisión :</b>	0
<b>Página :</b>	1 de 1

