	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-02
		FECHA DE VIGENCIA:	28-03-11
	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS ESPECIALES	REVISION:	05
		PAGINA:	1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para la comercialización y prestación de servicios especiales.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde que se realiza el contacto con el cliente, y finaliza con la elaboración de informes de venta de servicios auxiliares.

El presente procedimiento aplica para los funcionarios de la Dirección de Comercialización y Mercadeo de Telepacífico, el Gerente, Ejecutivos de Ventas externos e internos y comercializadores de Servicios Especiales en todas sus modalidades.

## 3. DEFINICIONES

**Servicios Especiales:** Son los servicios que se prestan con los recursos humanos, técnicos y logísticos disponibles en la empresa o contratados por ella, que contribuyen a la realización de productos de comunicación audiovisual provenientes de usuarios externos al canal y adicionales a las producciones de programación propia que realiza el canal.

## 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

### 4.1 CONDICIONES GENERALES


4.1.1. Todos los documentos remitidos deben ser intermediados por las Secretarías o Auxiliares Supernumerarias de las Direcciones u oficinas involucradas para su radicación correspondiente.

#### **Coordinación y prestación del servicio**

4.1.2. El responsable de la atención directa al cliente durante el evento estará determinado por el tipo de servicio a prestar.

4.1.3. Es responsabilidad del Director de Comercialización y Mercadeo y del Jefe de Sección Servicios Auxiliares, definir los servicios a comercializar y determinar los recursos involucrados en cada uno de estos.

4.1.4. Es responsabilidad del Director de Comercialización y Mercadeo y del Jefe de Sección de Servicios Auxiliares, realizar anualmente los presupuestos de ingresos y de gastos de servicios especiales para aprobación de Gerencia.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-02
		FECHA DE VIGENCIA:	28-03-11
	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS ESPECIALES	REVISION:	05
		PAGINA:	2 de 5

4.1.5. Las cotizaciones de servicios especiales deben involucrar los siguientes ítems:

- Consecutivo de la cotización;
- Nombre, fecha, lugar y hora del evento a cubrir;
- Características del servicio (equipos, personal, descripción);
- Aclaraciones sobre la comercialización de la transmisión, si el servicio lo amerita ;
- Valores agregados (si el servicio lo amerita)
- Inversión total;
- Forma de pago;
- Observaciones.

4.1.6. Es responsabilidad del Jefe de Sección Servicios Auxiliares el buen funcionamiento de los consecutivos de las Cotizaciones de Servicios Especiales.

4.1.7. Todos los servicios especiales requeridos por los clientes, deben ser canalizados a través de la Dirección de Comercialización y Mercadeo.


4.1.8. En el evento que el cliente realice el contacto con alguna Dirección diferente a la de Comercialización y Mercadeo, es deber del funcionario contactado remitir el cliente al Jefe de Sección Servicios Auxiliares con el fin de que este proceda a coordinar la prestación del servicio.

4.1.9. Una vez prestado el servicio, el productor asignado por el área de producción informará por escrito a través de correo interno en caso de que se hayan presentado novedades durante el servicio que afecten la satisfacción del cliente o cambien las condiciones pactadas e informadas inicialmente. Cuando sea del caso, el Jefe de Sección de Servicios Auxiliares evaluará con las personas involucradas los inconvenientes que se pudieron presentar y remitirá por escrito las recomendaciones necesarias a las diferentes áreas, con el propósito de buscar soluciones para futuros eventos.

### **Políticas de precio**

4.1.10. Los precios de los servicios especiales deben ser aprobados por la Gerencia previa propuesta presentada por el Director de Comercialización y Mercadeo.

4.1.11. Es responsabilidad del Director de Comercialización y Mercadeo y el Jefe de Sección Servicios Auxiliares revisar 1 vez al año la política de precios, con el fin de solicitar los ajustes que consideren necesarios, de acuerdo con las variaciones en las tendencias del mercado o de los costos involucrados en cada uno de los servicios.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-02
		FECHA DE VIGENCIA:	28-03-11
	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS ESPECIALES	REVISION:	05
		PAGINA:	3 de 5

### Negociación con el cliente

4.1.12. El Jefe de Sección Servicios Auxiliares debe considerar los siguientes aspectos al momento de realizar la negociación:


- Horario de prestación del servicio para definir la tarifa a cobrar (Diurna o Nocturna).
- Día para la prestación del servicio, para definir la tarifa a cobrar (ordinaria o festiva).
- La disponibilidad total de los recursos.
- Los servicios especiales serán prestados en la medida de lo posible con personal de Telepacífico, por lo tanto, dependiendo de la hora de prestación del mismo, debe considerarse la tarifa a cobrar.

### Cancelación de servicios solicitados


4.1.13. En el evento que el cliente no requiera el servicio contratado debe cancelarlo máximo hasta las 5:00 PM del día hábil anterior, mediante notificación telefónica o escrita al Jefe de Sección Servicios Auxiliares.

## 4.2. DESARROLLO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Recibir solicitud telefónica o en cita previa con el cliente para conocer los detalles del servicio a prestar, especialmente en las producciones comerciales o alquiler de unidad móvil. En caso de establecer acuerdos de pago, estos contarán con el visto bueno del director de Comercialización y/ o el (la) Gerente. Utilizar las bases de datos como calendarios de eventos especiales, otros medios de comunicación, organizadores de eventos para explorar clientes potenciales.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivos de Venta, Aux. Comercialización para servicios auxiliares.
2	Elaborar la oferta comercial de acuerdo a lo estipulado en el punto 4.1.3. (Condiciones Generales) y el Presupuesto de Gastos de Servicios Especiales estableciendo condiciones de pago.	Jefe de Sección Servicios Auxiliares, Auxiliar de Comercialización para servicios auxiliares
3	Cuando se proponen negociaciones especiales, presentar la oferta al Director de Comercialización y Mercadeo y/o el(la) Gerente para su aprobación. De lo contrario, continua actividad 4.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivos de Venta, Aux.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-02
		FECHA DE VIGENCIA:	28-03-11
	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS ESPECIALES	REVISION:	05
		PAGINA:	4 de 5

		Comercialización para servicios auxiliares
4	Remitir la propuesta (cotización) al cliente. Si la cotización es aprobada, pasar a la actividad 5, caso contrario, archivar los documentos.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivos de Venta, Aux. Comercialización para servicios auxiliares.
5	Solicitar al Jefe de la Oficina Jurídica la elaboración del contrato o convenio requerido una vez aprobada la negociación y tramitar ante esta oficina los documentos exigidos que apliquen para personas naturales o jurídicas, en caso de requerirse.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivas de Venta, auxiliar de comercialización para serv aux
6	Recibir de la Oficina Jurídica el contrato, convenio o carta de compromiso, orden de servicio y remitir al cliente para su revisión y aprobación.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivas de Venta auxiliar de comercialización para serv aux
7	Recibir el contrato o convenio aprobado por el cliente y entregar al Director de Producción el presupuesto y las condiciones de negociación, quien a su vez designa al Productor para que realice los trámites internos requeridos (solicitudes de gasto para contratación del personal requerido, reservar los espacios de emisión, transporte, alimentación, avances, reserva equipos, logística, pre y postproducción) en la prestación del servicio.	Jefe de Sección Servicios Auxiliares, Aux. Comercialización.
8	Entregar copia de los documentos aprobados por el cliente (cotizaciones, presupuesto, aprobación por escrito del cliente, consignación del servicio según los acuerdos de pago definidos) al auxiliar de comercialización para servicios auxiliares.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivas de Ventas, Auxiliar de comercialización para serv aux
9	Verificar la documentación e ingresar pedido en el sistema de información Apoteosis, solicitar aprobación y forma del Jefe de Servicios Auxiliares y remitir a Financiera los pedidos para la facturación de los servicios especiales.	Auxiliar de comercialización para serv aux, Jefe de Sección Serv Aux

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	CM-PR-02
		FECHA DE VIGENCIA:	28-03-11
	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS ESPECIALES	REVISION:	05
		PAGINA:	5 de 5

10	Desarrollar labor de postventa mediante contacto personal o telefónico para evaluar el nivel de satisfacción del cliente y explorar opciones con futuros negocios.	Jefe de Sección Servicios Aux., Ejecutivos de Venta, Aux de comercialización para Serv Aux
11	Presentar mensualmente informe de venta de servicios auxiliares discriminado por vendedor, presentar trimestralmente un informe de venta de servicios auxiliares discriminado por cliente y un informe discriminado por tipo de servicio. Presentar anualmente informe de ventas comparativas de servicios auxiliares año actual vs anterior.	Aux. Comercialización para servicios auxiliares.

## 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Presupuesto de Gastos Servicios Especiales.  
Reporte de novedades de Servicios Especiales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Néstor Adrián Ochoa Cargo: Aux. Comercialización.	Martha Cecilia Jaramillo D. Cargo: Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo (E)  Liliana Puente Cargo: Dir. de Comercialización	Lorena Ivette Mendoza M. Cargo: Gerente General.