

PROTOCOLO DE PROCESOS TAREAS FRECUENTES Y REQUERIMIENTOS

Esta es una guía instructiva que busca mantener un protocolo de procesos, funciones, respuestas, procedimientos y demás mucho más clara dentro del área interna de la compañía Nerd Agency

1. Misión y Visión

- **Misión:**

Apoyar, promover y posicionar grandes y medianas marcas en donde quiera que se encuentren, porque nuestras ideas hallan la forma de llegar a cualquier lugar, gracias a las herramientas tecnológicas y de marketing que nos convierten en los Nerd que somos hoy en día.

- **Visión:**

Estaremos en todo el entorno digital, todo lo que puedes ver en una pantalla y hasta lo que no, redes sociales, desarrollo web y branding. Seremos referentes y nuestros clientes también, por desarrollar ideas nuevas e impactantes.

Nuestros clientes nos reconocerán por brindarles una experiencia integral en la que pueden tener la seguridad de que en su entorno digital trabajan los mejores y sus marcas podrán ser fortalecidas y posicionadas en todas las plataformas.

2. Definición de Cargos

Se realiza una pequeña definición de cada cargo, generalizada, las funciones de cada cargo podrán ser revisadas en la siguiente [matriz](#)

- a. Dirección General - CEO: Desarrollo de aprobaciones y gestión general de procesos.
- b. Auxiliar de Mercadeo y Gerencia: Apoyo en el desarrollo de Tareas Generales de Marketing y Gestión de la Marca Corporativa Nerd
- c. Subgerencia - CPO: Acompañamiento en Procesos Generales y Supervisión de Procesos

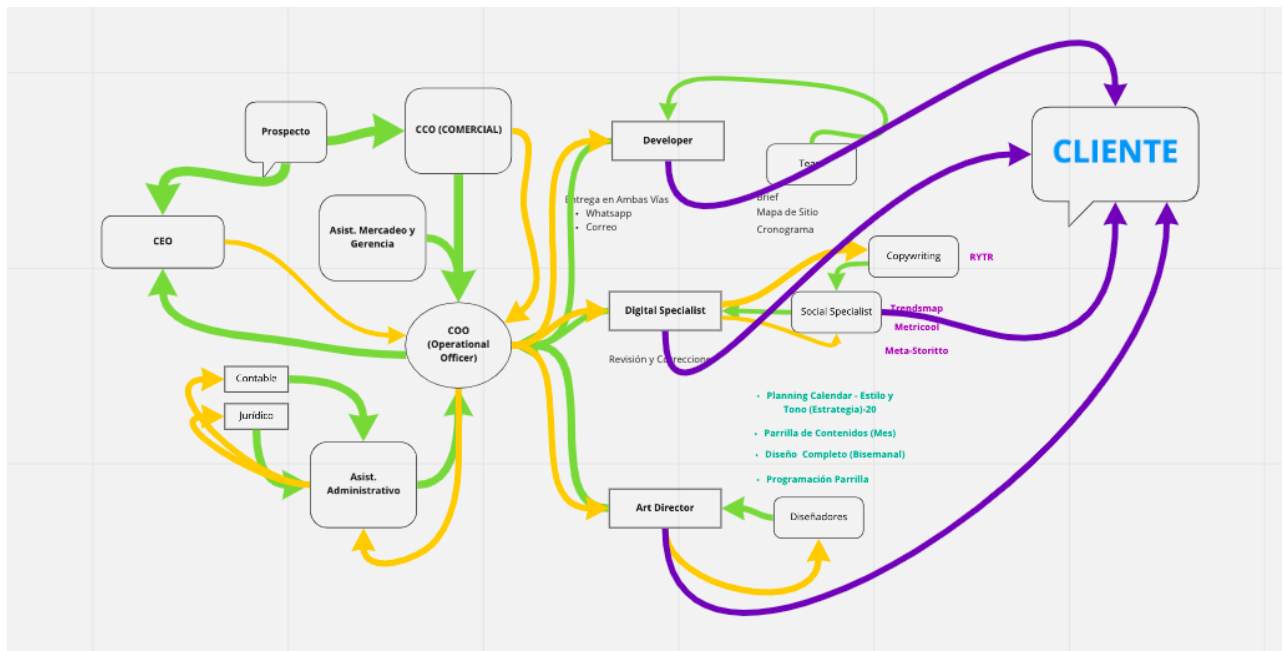
- d. Auxiliar Contable y Financiero: Desarrollo de Actividades enfocadas en la gestión de Contabilidad y Finanzas de la Empresa
- e. Digital Specialist (Social Media Manager): Desarrollo de Actividades de Pauta Publicitaria de Clientes, así como el proceso de aprobación del área Marketing Digital
- f. Social Specialist (Community Manager): Atención de Requerimientos de Cliente y Gestión Digital de las cuentas Asignadas, planteamiento de estrategias e informes para evaluar el rendimiento de las cuentas
- g. CopyWriting: Estructuración de Textos, Cocreación y Corrección de Escritos Publicitarios.
- h. Comercial Officer: Desarrollo de Cotizaciones, búsqueda y gestión de Clientes. Estructuración de Brochure y plantillas comerciales
- i. Desarrollo Web: Ejecución de proyectos de Desarrollo Web y Software, soporte y análisis SEO
- j. Dirección de Arte: Aprobación de procesos de diseño, elaboración de propuestas de diseño y piezas de cuentas asignadas
- k. Diseñares Gráficos: Elaboración de Piezas y propuestas de Cuentas Asignadas
- l. Producción Multimedia: Elaboración y Edición de contenido, Fotos, Vídeo, Producción Audiovisual y piezas de cuentas asignadas

2. Mapa General y herramientas

2.1. Herramientas Principales de Gestión:

- a. Slack
- b. ClickUp
- c. Google Suite (Drive, Correo Electrónico, Gmail, Meet, Calendar)
- d. RYTR
- e. Metricool
- f. TrendsMap
- g. Storitto
- h. Language Tools
- i. Bitly

2.2. MAPA



- Verde: Asistencia de Responsabilidades. Estos son las formas en que cada cargo responderá ante solicitudes y sus direcciones directamente. Las preguntas, aprobaciones y solicitudes que se realicen deberán ser comunicadas de esta forma. Así mismo, corresponde al mapa de procesos de aprobación. Entendiéndose como
 - Equipo de Diseño: Con Director de Arte
 - Equipo Social: Con Digital Specialist
 - Equipo Desarrollo: Director de Desarrollo
 - Directores: Directamente con CPO
 - CPO: Directamente con Dirección General
- Las Flechas en Amarillo: corresponden al lineamiento de entrega de parte de cada requerimiento o tarea recurrente que se deba asignar. El Mapa de Asignaciones de solicitudes y atención del tráfico. CPO atendiente el tráfico directamente con las direcciones de cada área
- Morado: Formato de Entrega o Envío al cliente. Quienes están autorizados a remitir solicitudes o entregas al cliente (WhatsApp y Correo)

INTERNO

- De forma interna los requerimientos o entregas a las direcciones se deben realizar a través de ASANA y SLACK (AMBOS)
- Solicitudes, Entregas o Inquietudes a Dirección General deben ser Filtradas a través de CPO preferiblemente por correo electrónico (Dirección General no Revisa Slack, Ni Asana, estás son herramientas que se usarán con la finalidad de tener un mejor control desde CPO)

3. Mapa de Comunicación General

Comunicación Externa

- a. Envío de Propuesta o Solicitud por Correo
- b. Envío de Explicación o Recordatorio por WhatsApp

4. PROCESOS GENERALES

4.1. Parrillas de Contenido

- a. Formato Estándar:
 - De cara Interna (La trabajan Social y Copy)

<https://docs.google.com/presentation/d/1qdiG830nfKH1c9NipacROPsNRvpNJLZ/edit?usp=sharing&ouid=113645614248769490355&rtpof=true&sd=true>

*Acá podrán encontrar los parámetros requeridos de forma interna

*Acá podrán encontrar los objetivos para la construcción de los Captions y los Copys

*Encontrarán una guía de elementos para colocar en cada espacio y en cada red social

- b. Proceso Interno
 - Social Specialist: Desarrolla el concepto, objetivo, borrador de copy in y diligenciamiento de puntos de relevancia para construcción de copy out o caption (Objetivo, CTA, Enlace de Interes, #tags)
 - Copywriter: Complementa y Ajusta Copy In en formato Creativo, Estructura Copy Out o Caption
 - Diseñador: Desarrolla Concepto Gráfico de la Parrilla
- c. Presentación de Cliente Versión Final:

La envía ya finalizada y Armada el Diseñador de la cuenta (Lo dejé muy simple de complementar, solo es quitar los textos de la v1 y poner los diseños)

https://docs.google.com/presentation/d/1czGa-MSfnlActrl9_XfL825pnaoLQzf/edit?usp=sharing&ouid=113645614248769490355&rtpof=true&sd=true

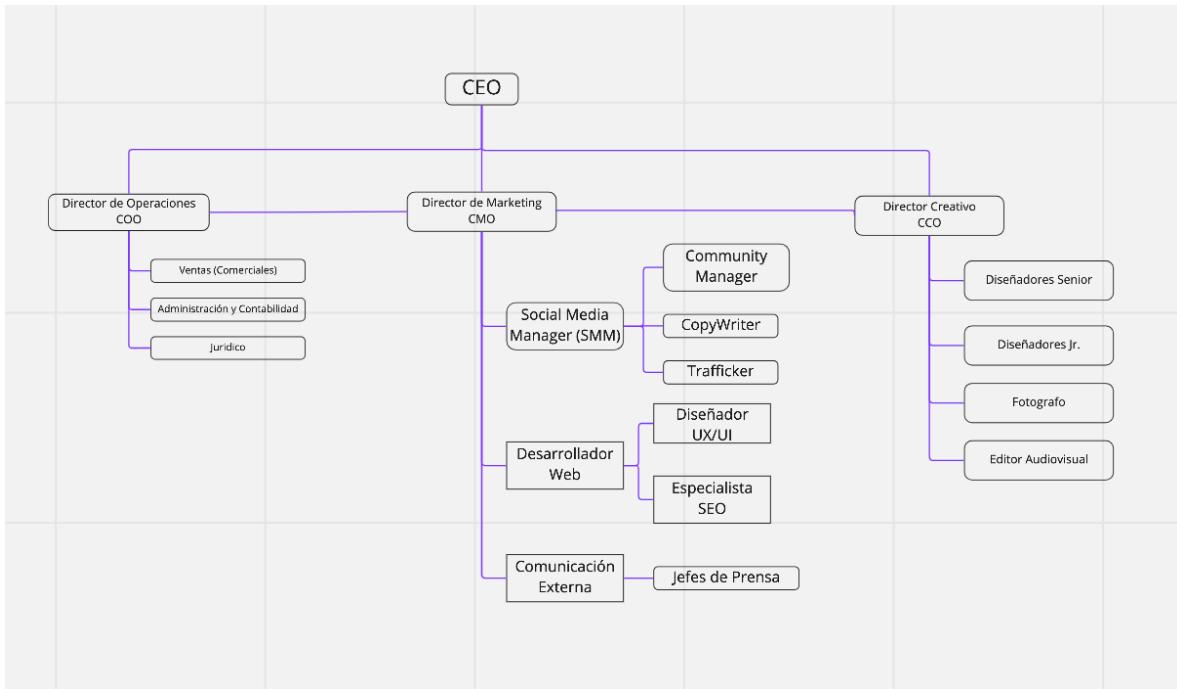
Esperamos que con esta herramienta se tenga una guía mucho más concreta acerca de cada proceso a realizar

Cordialmente,

JOHAN S. ANGEL
Directo General - CEO



Organigrama general



Prospección y Atención de Cliente

