



Manual de promoción de actividades especiales







Manual de promoción de actividades especiales

Autorizado por:

Lic. Marco Hidalgo, Gerente General

Avalado por:

Asesoría Legal INVU Lic. Víctor Polinaris / Asesoría Legal Gerencia General Licda. Erika Calderón

Revisado por:

Licda. Guiselle Rivera, Encargada Unidad Adm. de Canales de Servicios y Jaillyn Arce, Oficina de Ventas y atención a Comisionistas

Documento elaborado por:

Licda. Tatiana Mora, Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa
Quinta versión, junio 2019

Diagramado por:

Handeson Bolívar Restrepo - Jander Bore www.altdigital.co

Contenido

Introducción.....	5
Instructivo de participación	6
Participación en ferias	7
Otras Consideraciones	12
Sanciones.....	14
Glosario.....	15
Fuentes	16

Introducción

El Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), realizó cambios importantes dentro de su organización, entre ellos, la figura legal de Agentes a Comisionistas Autorizados, para la venta y comercialización de los planes del Sistema de Ahorro y Préstamo.

Con este importante cambio, se requiere tener una serie de procedimientos que deben de seguir los Comisionistas Autorizados para buen manejo, no sólo de la imagen institucional sino del material promocional realizado por ellos.

Este instructivo es complemento del Libro de Marca de la Institución y del Manual de Uso de Imagen para Comisionistas Autorizados. Su principal objetivo es dar a conocer al Comisionista, sobre la regulación que debe aplicarse durante la participación en ferias o exposiciones, en las cuales el INVU o la persona Comisionista decidan asistir.

Con este complemento, el Comisionista podrá guiarse en la utilización correcta de la imagen y de la participación del mismo dentro de las diferentes actividades de exposición.

Instructivo de participación

Este manual tiene como objetivo principal normar las actividades en las cuales las personas Comisionistas Autorizadas participen y que tengan alcance masivo como, por ejemplo: ferias multitudinarias, giras, entre otros.

Cada recinto donde se organicen las diferentes actividades, cuenta con reglas propias las cuales deberán ser respetadas por el Comisionista Autorizado.

Este instructivo se encuentra amparado en la cláusula cuarta del Contrato de Comisión Mercantil suscrito entre cada una de las personas Comisionistas Autorizadas y el INVU, denominada “de las Obligaciones del Comisionista”, según lo estipulado en el Reglamento para la venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros.

Recuerde:

En caso de no cumplir con las disposiciones solicitadas por el INVU, el Comisionista podría incurrir en un incumplimiento contractual, según lo indica el contrato mercantil suscrito y el Reglamento para la venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros.

Participación en ferias

Las actividades a las que hace referencia este Manual son aquellas que sean relativas a la materia o al interés institucional el participar en ellas, como ferias relacionadas con vivienda y financiamiento, giras donde se promocioe el Sistema de Ahorro y Préstamo – conocido como SAP, volanteo en diferentes lugares, entre otros.

Este documento ayudará a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa y a la Unidad de Administración de Canales de Servicios a estandarizar el accionar de las personas Comisionistas, siguiendo lo dispuesto en el Manual de Uso de Imagen Corporativa para Comisionistas.

Indicaciones generales

- Cada Comisionista Autorizado como proveedor del SAP, tiene la responsabilidad de contar, para cada evento en el que desee participar, con su propio material promocional, según sea el caso.
- El INVU se compromete a organizar, de manera justa, la distribución de horarios en el caso de ferias sufragadas con recursos del INVU. Esto se realizará a través de una rifa o el mecanismo que el INVU considere pertinente, para aquellas personas que decidieron participar.
- Modo de la distribución de fechas y horarios será realizado por la UCP y comunicado por la Oficina de Ventas.
- El material promocional de los terceros deberá estar debidamente revisado por la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa y contar con el Visto Bueno (VB) de dicha Unidad.
- El INVU se reserva el derecho de limitar la participación en ferias, giras o actividades externas promocionales del SAP, a aquellos Comisionistas que hayan incumplido con el Reglamento para la venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros y del Contrato de Comisión Mercantil, siempre y cuando dicho incumplimiento esté debidamente documentado.

Ferias Multitudinarias

En este tipo de ferias sean generales o específicas como las “EXPOS”, la Institución buscará, de acuerdo con las posibilidades económicas, el participar en la mayor cantidad posible de ellas.

La Institución anunciará con antelación a las personas Comisionistas Autorizados, la participación del INVU en el evento específico y de existir, remitirá la reglamentación del recinto.

El INVU procurará un lugar designado para las personas Comisionistas Autorizados (la cantidad de puestos dependerá del espacio con el cual se cuente para la feria o evento). El espacio asignado para el Comisionista Autorizado será determinado por la hora de llegada del mismo.

Además, se deberá considerar:

- El Comisionista deberá apegarse en su totalidad, a la normativa que aplique el recinto donde se llevará a cabo la actividad o evento. En caso de incumplirla, tanto el INVU como la organización del recinto, tendrán la potestad de solicitar el abandono del lugar.
- Aquellos casos que el INVU cancele con recursos propios, los espacios para promoción o bien estos sean bonificados por acuerdos comerciales, el INVU colocará el material estructural como banners, manteles, sillas, entre otros, necesario para la debida promoción y el tercero deberá apegarse estrictamente a la comercialización de los Planes de Ahorro y Préstamo y no podrá vincularlo con ningún otro bien o servicio, que adicionalmente represente o venda.

En caso de incumplir y se exhiba en la feria o evento información no propia de la venta de Planes del SAP, se le solicitará guardar dicho material y en caso de persistir, se le solicitará el abandono inmediato de la feria o evento, de manera tal que no podrá participar en la siguiente feria o evento. Este hecho deberá ser puesto en conocimiento de la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento, así como de la Gerencia General del INVU y el fiscalizador de la contratación, trasladando el caso al expediente de la contratación.

- La persona Comisionista Autorizada, deberá colocar su propio material, tal como: brochures o volantes y en caso de pretender entregar a las personas clientes, algún promocional como lapiceros, llaveros u otros, deberá de comunicarlo de previo a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, dependencia encargada de la promoción y publicidad del INVU. De modo que, todo material que desee colocar en el espacio asignado, deberá contar con el Visto Bueno de dicha Unidad. Quien no cuente de previo con este Visto Bueno no podrá colocar, exhibir o entregar dicho material.
- La persona Comisionista Autorizada deberá llegar a la hora indicada por el INVU, por lo que, quien no se presente en tiempo, no podrá estar físicamente en el stand, debido a que los espacios son limitados. El espacio asignado es únicamente para la persona Comisionista Autorizada o a quien este designe, no podrá contar con ninguna otra ayuda, es decir un asistente.
- En caso de llegar después de la hora asignada, se le rebajará proporcionalmente de su período asignado, y de acuerdo con el comportamiento de la feria y otras situaciones que el funcionario a cargo del INVU (en sitio), considere relevantes, podrán darse excepciones como las siguientes:
 - En caso que: Comisionista 2 llegue en tiempo o antes de la hora estipulada, deberá reportarse con la persona encargada del INVU; en caso de que esta persona no pueda atenderle, deberá reportarse con la persona encargada de la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, que se encuentre en el sitio, pero bajo ninguna circunstancia podrá dirigirse directamente al Comisionista 1 para indicarle que le ceda el espacio.
 - Comisionista 2 llega en tiempo y Comisionista 1 continúa atendiendo a un cliente, el Comisionista 2 deberá esperar que se finalice esa atención, sin interrumpir al Comisionista 1. La persona encargada del stand, asignará momentáneamente un espacio dentro del mismo para que el Comisionista 2 espere o bien atienda a otro cliente, el Comisionista 2 deberá acatar la instrucción y deberá de dirigirse en todo momento con la persona coordinadora del stand, no podrá dirigirse al Comisionista 1, mientras este esté atendiendo a un cliente.
 - El Comisionista 1 bajo ninguna circunstancia deberá indicarle al Comisionista 2 que está dejando libre el espacio, para ello lo coordinará con los encargados del stand.

- No se permitirán escenas, en las cuales se comprometa la imagen de la Institución, es decir, si algún Comisionista tiene un problema o no se siente a gusto con otro compañero, con funcionarios del stand o bien de la organización de la feria. Frente a los clientes del stand debe privar la cordialidad, las buenas costumbres y el decoro.
 - En caso que el Comisionista que incurra en la situación del punto anterior, no se les permitirá hacer relevos con quien tuvieron la disputa y en futuras ferias deberá rifarse nuevamente el turno del que salga de segundo. Dependiendo de la situación, Comisionista(s) implicado no se le invitará a participar en la rifa de espacios para el siguiente evento.
- En caso de cambios de último momento: debe comunicarse con los encargados de la UCP para coordinar disponibilidad con otros comisionistas, la posibilidad de extender el turno.
- La Institución invitará a los Comisionistas, quienes permanecerán en el stand durante un tiempo previamente establecido y que, de no disfrutar el beneficio dado, no se le extenderá más la invitación.
- El stand es únicamente para la captación de nuevos clientes y posibles ventas de contratos, de modo que bajo ninguna circunstancia será válido utilizar el sitio para realizar tiempo de alimentación y no se puede homologar a la oficina del Comisionista.
- El Comisionista deberá acatar el reglamento de la organización de la feria o actividad a la cual sea invitado, el cual será proporcionado a cada uno de los participantes previo a la Feria.
- Los Comisionistas autorizados tienen la obligación de completar y entregar el reporte de prospección correspondiente a cada turno al encargado de la UCP que esté en momento una vez finalizado su turno.
- Los turnos de la feria no son prolongados, por lo que no está permitido abandonar el stand para consumir alimentos.

Dentro del stand no se permitirá el almacenamiento ni consumo de alimentos, con excepción de que existan motivos médicos para tales efectos y que deberán ser notificados previamente a la persona del INVU encargada del evento; de igual forma deberá mantenerlos fuera de la vista de la atención al cliente.

- No se podrá bajo ninguna circunstancia abandonar el espacio asignado salvo necesidad biológica o condición médica (toma de medicamentos, hacer uso del servicio sanitario), tampoco podrá abandonar su sitio para entablar ningún tipo de conversación con personas funcionarias dentro del stand.

- En caso de las ferias o eventos que se realizan entre semana, se recomienda una vestimenta casual – formal. Cuando se realicen los días sábado y domingo, se permitirá el uso del jeans, en buen estado, sin huecos, sin desteñir y siempre guardando el respectivo decoro. Estas reglas de vestimenta se aplicarán en principio, sin embargo, podrán ser modificadas en caso de que exista alguna disposición en tal sentido, impuesta por el recinto en el cual se realizará el evento.
- Debe privar un adecuado comportamiento y vestimenta (no quitarse zapatos mientras se atiende a un cliente, presentación personal acorde a la actividad, uso de lenguaje adecuado)

Ferias de menor medida (como Centros Comerciales y Giras)

- En el caso de giras, el INVU proporcionará un cronograma de los lugares e instituciones a visitar, en el cual la persona Comisionista Autorizada podrá inscribirse y deberá contar con su propio material promocional debidamente autorizado, así como también deberá trasladarse por sus propios medios.
- Se recomienda una vestimenta casual – formal, de igual manera, los días sábado y domingo podrá usar jeans o bien lo que la persona Comisionista Autorizada, considere adecuado para lograr una correcta apreciación ante los clientes.

Ferias propias del Comisionista (Exposiciones)

- En casos de ferias como parte de la estrategia de venta de cada Comisionista Autorizado, en la cual no se realice una participación directa del INVU, éste deberá contar con el material debidamente autorizado, incluyendo banners, brochures y cualquier otro signo externo.
- El Comisionista Autorizado deberá notificar tanto a la Oficina de Ventas como la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa, su participación en exposiciones así como contar con el material debidamente autorizado.
- A la hora de inscribirse en cualquier feria, la persona Comisionista Autorizada deberá realizarla a nombre de quien aparezca como contratista vigente del INVU (sea esta persona física o jurídica). Bajo ninguna circunstancia será admisible que la participación de una persona Comisionista Autorizada, sea registrada bajo el nombre del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU).

Otras Consideraciones

Se establecen las siguientes recomendaciones para tratar de estandarizar los elementos:

- El Comisionista deberá permanecer siempre dentro del stand o en el perímetro del mismo.
- Se recomienda la utilización de la tipografía en: Arial, Times New Roman, Century, Calibri, Helvética.
- En encabezados se podrá utilizar diferentes tipografías, siempre y cuando sean legibles. La tipografía que no sea legible o bien no corresponda a un uso comercial no será aprobada.
- Podrá tomarse como referencia la imagen institucional, mas no realizar una copia textual de la misma.
- El material POP a realizar como llaveros, lapiceros y otros; no podrá tener solo el logo del INVU, dicho logo deberá estar únicamente para respaldar la información del Comisionista. El INVU se reserva el derecho de su imagen en solitario.
- Quienes estén incumpliendo con alguna de las indicaciones mencionadas dentro de este Manual, se les recomienda realizar los cambios necesarios a partir de la vigencia del mismo. En caso de dudas o consultas deberá dirigirse a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.
- Quienes deseen colocar la publicidad digital producida directamente por el INVU, podrán realizarlo únicamente en sus medios de comunicación, esto quiere decir, página web oficial, Facebook, Youtube y cualquier otra debidamente aprobada. La publicidad no podrá ser modificada bajo ninguna circunstancia y deberá colocarse tal y cual se presenta.
- Todo material que se realice deberá ser debidamente entregado a la Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa.
- Cuidar el buen uso de los signos ortográficos y las reglas gramaticales.

- Recuerde que las personas prefieren ver más imágenes y menos texto, por lo que procure colocar imágenes alusivas, atractivas y textos concretos.
- La utilización de banners se recomienda en las medidas estándares, 80 cm x 2 m de alto.
- El INVU no pondrá a disposición ningún material o estructura, debido a que el Comisionista Autorizado únicamente puede promocionar los Planes de Ahorro y Préstamo; el material institucional promociona los productos y servicios que ofrece el Instituto, y que no está permitido que sean comercializados por terceros.
- En el caso de giras, el Comisionista Autorizado deberá costear sus traslados, viáticos, hospedaje de cada uno de los lugares que se vayan a visitar, bajo su cuenta y riesgo.
- En caso de tener página web o Red Social, se recomienda que el Comisionista Autorizado promocioe y/o comparta el anuncio de que se estará participando en la actividad especial, así como informar a su base de clientes sobre dichas actividades.

Sanciones

De conformidad con lo estipulado anteriormente, se recuerda que tanto el Contrato Mercantil y el Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de Terceros estipulan las sanciones para los incumplimientos contractuales de igual forma es de acatamiento obligatorio la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento para la Venta de Planes de Ahorro y Préstamo a través de terceros, por lo que, al existir algún tipo de incumplimiento en este manual será elevada a la instancia correspondiente para dar curso al proceso respectivo.

Glosario

Banner: es un formato publicitario en Internet. Esta forma de publicidad por internet consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web. Prácticamente en la totalidad de los casos, su objetivo es atraer tráfico hacia el sitio web del anunciante que paga por su inclusión.

Brochure: es toda aquella folletería que sea propia de una compañía y que la representante, existen variaciones pueden ser díptico (2 partes), tríptico (3 parte), si tiene más de 2 hojas se convierte en folleto.

Feria: Instalación en la que se exhiben cada cierto tiempo productos de un determinado ramo industrial o comercial para su promoción y venta.

Flyer o volante publicitario: es un papel impreso, generalmente del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles y en el cual se anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo. Su mensaje es breve y conciso, por lo cual se diferencia del tríptico y del folleto, aunque se acepta que el volante es un cierto tipo de folleto breve.

Material POP: es una categoría del Marketing que recurre a la publicidad puesta en los puntos de venta, busca generar una permanencia de la marca recurriendo a una gran variedad de objetos donde se puede imprimir o estampar información de la empresa o producto. Es también conocido como PLV (Publicidad en el Lugar de Venta) Algunos ejemplos de material POP son: Llaveros, relojes, calendarios, encendedores, bolígrafos, mouse-pad, memorias USB, calcomanías, camisetas, alfombras, pisa papeles de escritorios, carpetas, blocks de notas, bolsas de mercado o tiendas, agendas personales o de escritorio, gorras, franelas, camisetas, tazas, vasos, etc.

Material publicitario: Son las obras audiovisuales y gráficas, así como todas las partes componentes de las mismas que constituyen los mensajes publicitarios de las campañas difundidas a través de cualquier medio y soporte considerados convencionales.

Fuentes

- Manual de promoción actividades especiales, primera versión, set. 2015 Unidad de Comunicación y Promoción: Danny Paniagua, Sofía Mata y Tatiana Mora.
- Manual de promoción actividades especiales, quinta versión, jun. 2019 Unidad de Comunicación, Promoción y Prensa: Sofía Mata y Tatiana Mora.

