

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CREATIVO DE CRANEALO

OBJETIVOS

Proporcionar un instrumento guía que contenga, de manera precisa y detallada, las diferentes políticas, normas y procedimientos que se aplican en la cadena laboral del Departamento Creativo para que este pueda realizar con efectividad sus funciones y dar un servicio más efectivo a los clientes.

USUARIOS DEL MANUAL

1. Director Creativo
2. Content Manager (Gerente de contenido)
3. Content Creator (Creador de contenido)
4. Diseñadores Gráficos
5. Community Manager
6. Fotógrafos y filmmakers
7. *Ejecutiva de cuentas (Departamento Administrativo)*

FUNDAMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Se utiliza un formato de presentación de los procedimientos que contiene lo siguientes aspectos:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Es decir, el nombre que sirve para identificar el procedimiento.

RESPONSABLE: Se escribe el nombre del puesto responsable de la ejecución del procedimiento.

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Se escribe el nombre del puesto responsable de la supervisión y aprobación de dicho procedimiento.

EXPLICACIÓN: Se habla un poco de lo que se debe realizar y cómo.

ADICIONALES: Se detallan algunas otras cosas que no se deben olvidar en el procedimiento.

PROCEDIMIENTOS A DETALLAR

1. Elaboración de cronogramas
2. Elaboración de contenido adicional
3. Elaboración de Calendario de Festividades
4. Creación de Content Presentation

5. Programación de contenido en Woop
6. Gestión de Redes Sociales
7. Uso de Google Drive
8. Uso de Trello y Slack

1. ELABORACIÓN DE CRONOGRAMAS

RESPONSABLE: Content Creator y *Content Manager (por el momento)*

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: *Ejecutiva de Cuentas (Departamento Administrativo)*

EXPLICACIÓN: El Content Creator es la persona encargada de realizar el contenido semanal para las redes sociales de los clientes (posts e stories). Este contenido se entrega con al menos 4 días de anticipación al día de posteo de la siguiente manera:

- Al terminar los contenidos, se organizan en una presentación ya predeterminada (**CRONOGRAMA**) y se realiza también el copy o caption de la foto. Aquí un ejemplo:
https://docs.google.com/presentation/d/1nMuHURUpowiU04XLpsTnfc-NA7zHmDmmW-KAwgS0ar8/edit#slide=id.gaa0ce5e87d_0_0
- Muy importante mencionar que los contenidos se deben agregar también en sus carpetas de Posts e Stories para que el Community Manager los pueda descargar.
- Una vez terminada la elaboración del cronograma, se procede a enviar el link del mismo por medio de correo electrónico a la persona encargada de revisar los cronogramas. Por el momento, el correo se envía a la Ejecutiva de Cuentas con copia al Gerente General. (anna@cranealo.com / galvan@cranealo.com)

ADICIONALES:

- El contenido puede variar entre foto, carrusel, video e story interactiva (que incluye stickers). Es importante tener un balance de todos estos estilos de contenido para poder manejar la carga de trabajo. Lo ideal es que el contenido sea sencillo y rápido en su mayoría y cada tanto incluir algunos más elaborados.
- Para verificar los días en los que se postea una cuenta, se puede ingresar a este cuadro: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19hS-KntS1l12UNsEMNzJuu37nuB1_Yu2W3vGvKpzy6o/edit#gid=0
- En el caso de que se deba postear en un día fuera del cuadro de programación, se debe indicar en el cronograma, colocando la fecha en rojo para resaltarlo.
- En el cronograma también se debe indicar por medio de flechas y texto cuando se quiere realizar una story interactiva que incluye stickers para que el Community Manager sepa qué colocar y donde.

- Si se solicitan cambios por parte de las personas encargadas de supervisar, se deben realizar inmediatamente y luego reenviar.
- Si al enviar el contenido al cliente, este responde con más cambios, el Content Creator debe realizarlo y reenviar directamente al cliente*

****El Content Creator tiene derecho a alegar cambios que no considere apropiados con la Ejecutiva de Cuentas para que esta converse con el cliente y así llegar a un acuerdo.***

2. ELABORACIÓN DE CONTENIDO ADICIONAL

RESPONSABLE: Diseñador Gráfico, Content Creator *y Content Manager (por el momento)*

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Content Manager

EXPLICACIÓN: Además de la elaboración de cronogramas como contenido diario, muchas veces se presentan trabajos adicionales.

Existen diferentes tipos de contenido adicional: el que está relacionado con los clientes y su contenido para cronograma o afines, y el que no. El Content Creator es el encargado de realizar el contenido relacionado con los cronogramas, mientras que el Diseñador Gráfico es el encargado de realizar el contenido fuera de esta relación. El proceso para abordarlos es el siguiente:

- El Director Creativo o el Content Manager hablan con el Diseñador Gráfico o Content Creator explicando el objetivo, ideas y otros detalles para el trabajo a realizar, incluyendo el posible tiempo de entrega solicitado por el cliente, **el cual deber ser mínimo un día. Trabajos para entrega el mismo día podrían ser rechazados ya que representan retrasos para el Content Creator y su trabajo regular.**
- Una vez se tiene esta información, el Diseñador Gráfico debe dar una fecha de entrega basada en la que dio el cliente y la que este considere que se puede demorar realizando el trabajo. De ser urgente, se pausa el contenido diario para realizarlo, pero de no serlo se agrega a la cola de tareas por realizar, debajo del contenido diario o cronogramas.
- Cuando el trabajo esté listo, se procede a enviar por medio de Slack o correo al Content Manager (maria@cranealo.com) con su copy o caption para su debida aprobación. Si hay cambios se deben realizar enseguida.
- Si el trabajo resulta aprobado, el Content Manager deberá enviarlo a la Ejecutiva de Cuentas, la cual debe hacerlo llegar al cliente que lo solicitó.

NOTA: Actualmente tenemos un sistema de bonificaciones para el contenido extra en donde damos el 35% del valor del proyecto al creador de contenido que lo realice,

siempre y cuando este no afecte la creación de cronogramas, es decir, que se debe hacer fuera de horario laboral.

3. ELABORACIÓN DE CALENDARIO DE FESTIVIDADES

RESPONSABLE: Content Manager

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: *Ejecutiva de Cuentas (Departamento Administrativo)*

EXPLICACIÓN: Cada mes se debe realizar un calendario de festividades para incluir estos días en el contenido de los clientes, según corresponda el caso.

El calendario consta de dos páginas:

1. En la primera se incluyen todas las festividades del mes ya sean mundiales, internacionales o nacionales.
2. En la segunda se hace una selección de fechas basada en los clientes que tenemos y se detalla una idea de cómo implementar ese día en concreto.

Las fechas las conseguimos por medio de esta página:

<https://yiminshum.com/dia-fecha-julio-2021/>

Aquí, se puede ver un ejemplo de como realizar el calendario correctamente:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zjX95av4Se7TZHcE768RaMTTwGpUQ1sO/edit#gid=1616616528>

ADICIONALES:

- Una vez se realice este calendario, se envía por correo a la Ejecutiva de Cuentas (anna@cranealo.com) para aprobación.
- En caso tal el Content Creator considere que no es necesario realizar algún contenido en base a algún día, debe exponer sus razones y se puede llegar a un acuerdo.

4. CREACIÓN DE CONTENT PRESENTATION

RESPONSABLE: Content Creator y *Content Manager (parte teórica y de estrategia)*

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Content Manager, Ejecutiva de Cuentas y Gerente General (Departamento Administrativo)

EXPLICACIÓN: El Content Presentation es una presentación que se le hace a los clientes como propuesta una vez se confirma que están interesados en adquirir los servicios de Cranealo. Esta presentación consta de:

- Elección de tipografías
- Elección de paleta de colores
- Ejemplos visuales (3 mínimo)

Ejemplo:

<https://www.canva.com/design/DAEhYkfVoVk/F1z0PueOuV1wZHemnp0yGQ/edit>

ADICIONALES:

- El tiempo para realizar el Content Presentation va desde 3 a 5 días y debe entregarse por lo menos un día antes de mostrárselo al cliente para discutirlo internamente con el equipo y ajustar detalles.
- Un detalle que no se incluye en el Content Presentation pero que se debe realizar en la primera semana que entra el cliente es el **Diseño de la portada de sus Highlights de Instagram**. Estos deben ir acorde a la línea gráfica que ya se le propuso y deben ser mínimo 3 diferentes.

5. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDO EN WOOP

RESPONSABLE: Community Manager *(Lo realiza la Ejecutiva de Cuentas por el momento)*

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Director Creativo o Ejecutiva de Cuentas (Departamento Administrativo)

EXPLICACIÓN: Al contenido estar aprobado, es necesario programarlo por medio de la herramienta de Woop. <https://app.woopsocial.com/home/stream>

Para el uso de la herramienta se necesita un entrenamiento más detallado, el cual se dará de manera presencial o vía zoom.

6. GESTIÓN DE REDES SOCIALES

RESPONSABLE: Community Manager *(Lo realiza la Ejecutiva de Cuentas por el momento)*

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Director Creativo o Ejecutiva de Cuentas (Departamento Administrativo)

EXPLICACIÓN: Esta es la función principal de un Community Manager y consiste en mantener a la comunidad de cada una de las cuentas ya sea: respondiendo comentarios, interactuando con otras cuentas, buscando seguidores de manera orgánica, subiendo los posteos manuales que hagan falta, haciendo estudios del rendimiento del contenido, entre otras cosas.

Los accesos a las cuentas se encuentran aquí:

<https://docs.google.com/document/d/1y1q4g3rFnGj2snQK-zAlW3Z-b2F53NQF9Kpj7n31N4g/edit>

7. USO DE GOOGLE DRIVE

RESPONSABLE: Todos los miembros del Departamento Creativo

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Director Creativo y Content Manager

EXPLICACIÓN: Google Drive es la herramienta que más usamos en nuestro día a día. Por eso, es importante tenerla presente en cualquier tarea que se realice.

- Cada uno de los miembros del Departamento Creativo que trabajen con archivos de Photoshop, Illustrator, Premier o cualquier editable que involucre el trabajo hecho para un cliente, deben subirlo a Google Drive en su carpeta correspondiente para tener esa copia de seguridad en la nube.
- Lo mismo aplica en el caso de fotos o videos editados o sin editar que los fotógrafos y filmmakers recopilen.

8. USO DE TRELLO Y SLACK

RESPONSABLE: Todos los miembros del Departamento Creativo

SUPERVISIÓN/APROBACIÓN: Content Manager

EXPLICACIÓN: Trello y Slack son las herramientas de comunicación interna y organización de proyectos que manejamos en Cranealo. Es esencial el uso constante de estas plataformas para monitorear el trabajo realizado por el equipo.

- Todos los miembros deben actualizar cada tarea que realicen en Trello. Los tableros más usados son Cronogramas y Adicionales. Ahí se ve reflejado en qué está trabajando cada quien.
- La comunicación por Slack debe ser clara y precisa, para evitar usar otros medios
- El correo electrónico general (equipo@cranealo.com) puede ser usado pero solo en casos muy formales o para enviar trabajos adicionales.