

**PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS**
**16-PR-1**

SECRETARIA	Gerencia de Buen Gobierno								
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Comunicaciones								
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer las actividades necesarias para prestar los servicios que ofrece la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Funza, facilitando el archivo, la consulta y el suministro de materiales a las diferentes áreas.								
ALCANCE	Inicia con la solicitud en el área que requiere el servicio, finaliza con la entrega de los productos requeridos.								
CONDICIONES DE OPERACIÓN	Los tiempos definidos para cada uno de los servicios que genera la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Funza son los siguientes:								
	<b>SERVICIOS</b>								
	<b>1.DISEÑO GRAFICO DE PIEZAS COMUNICATIVAS</b>	<b>COMPLEJIDAD</b>	Diseño de dispositivas	<b>Alta</b>	Archivos o documentos				
	Pieza Gráfica para redes o difusión interna	Baja	Diseño material P.O.P (prendas o elementos publicitarios)	Alta	6.CUBRIMENTO				
	Volante	Baja	Diagramación de material impreso (revista, periódico, agendas)	Alta	Transmisión				
	Afiche	Baja	Plegable/Folleto	Alta	Periodista				
	Papel Tapiz	Baja	<b>2. DISEÑO DE CAMPAÑA</b>	Alta	Maestro de ceremonia				
	Modificación de pieza gráfica	Baja	<b>3.DISEÑO DE CARTILLA, BOLETÍN INTERNO Y EXTERNO</b>	Alta	Audiovisual				
	Piezas para proyección en pantalla	Baja	<b>4.REALIZACIÓN DE PRODUCTO AUDIOVISUAL</b>	COMPLEJIDAD	Divulgación				
	Animación y graficación	Alta	Captura Fotográfica	Baja	Página Web y/o Redes sociales				
	Infografía	Media	Producción y edición de video	Alta	<b>7.MATERIAL DE ARCHIVO</b>				
	Vallas Informativas	Media	<b>5.REVISIÓN GRAMATICAL</b>	COMPLEJIDAD	Fotografía				
	Pendones/pasacalles/ Backing	Media	Pieza gráfica	Baja	Video				
	Diseño de logos/ línea gráfica	Alta	Archivo audiovisual	Baja	<b>8.PRODUCCIÓN DE CUÑAS</b>				
<b>TIPOS DE COMPLEJIDAD</b>									
<b>COMPLEJIDAD</b>		<b>TIEMPOS</b>							
BAJA		7 Días hábiles							
MEDIA		12 Días hábiles							
ALTA		18 Días hábiles							
MUY ALTA		30 Días hábiles							
Los tiempos del servicio están sujetos a modificación de acuerdo a la complejidad:									
Baja: Se entiende por la elaboración de contenido de creación no complejo. Una unidad de producto. Ejemplo: post o historia.									
Media: Es el contenido que debe tener más de dos diseños. Ejemplo: carrete, más de tres piezas gráficas o pequeñas campañas.									
Alta: Son todos aquellos contenidos con tareas específicas que involucran la creación de cierto material. Ejemplo: cartillas, campañas, material pop, etc.									
Los niveles de complejidad de los servicios están determinados por el número de solicitudes diarias presentadas por la Secretaría:									
Baja: Una o hasta dos solicitudes por día, por Secretaría.									
Media: Más de dos y hasta cinco solicitudes por día, por Secretaría.									
Alta: Más de cinco solicitudes por día, por Secretaría.									
Muy Alta: Requiere autorización de la Alta Dirección.									
Si la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Funza requiere información adicional del solicitante y no es atendida en el término de dos (2) días hábiles, se dará por anulada la solicitud									

Para el servicio de PIEZA GRÁFICA se debe enviar un archivo editable (Word) con la información. Es indispensable que las imágenes (fotografías, logos) sean enviadas en formato JPG, PNG, PDF en alta resolución o en formatos: adobe ilustrador o photoshop.
Para el servicio de CAMPAÑA, se considera una solicitud de alta complejidad y debe adjuntarse un formato de brief, el cual será suministrado por el periodista.
Para el servicio de DISEÑOS PARA IMPRESOS se debe anexar ficha técnica o documento con especificaciones tales como: dimensiones, color, material etc.
Para el servicio de VIDEO y GRAFICACIÓN se debe adjuntar formato de Guión Técnico diligenciado con antelación.
Las fuentes, colores, imágenes y diseños serán destinados en virtud a lo estipulado en Manual de Identidad visual de la Alcaldía de Funza, y no podrán ser objeto de solicitud de revisión.
Si requiere divulgación en redes sociales y/o página web, se sumaran 3 días hábiles al tiempo requerido según la complejidad.
El tiempo establecido para la solicitud de cubrimiento es 7 días hábiles antes del evento y/o actividad, con el fin de poder agendarlo.

DEFINICIONES	1	Comunicación interna: es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al funcionario. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las entidades de motivar a su equipo humano donde el cambio es cada vez más rápido. Las entidades son sus equipos humanos, por ello, informar y motivar es mejorar resultados.
	2	Comunicación externa: es la comunicación dirigida al cliente externo entre ellos dirigentes, medios de prensa y comunidad en general, para establecer relaciones, informar de manera clara y transparente, y cuidar la imagen de la entidad.
	3	Campaña: Estrategia de comunicación para la difusión de programas y/o actividades, que incluye la creación de una identidad gráfica, logotipos, piezas gráficas, material P.O.P., cuñas radiales, entre otros elementos. Una solicitud es una campaña cuando incluye más de 3 de estos requerimientos.
	4	Pieza Gráfica: elemento visual diseñado para comunicar un mensaje específico. Puede incluir imágenes, texto, ilustraciones, colores y formas. (impresos o digital)
	5	Volante: impreso de pequeño tamaño, generalmente en formato A5 o A6, utilizado para promocionar eventos, productos o servicios. Se distribuye de forma masiva.
	6	Afiche: cartel impreso de mayor tamaño que el volante, usado para promocionar eventos o campañas.
	7	Papel Tapiz: imagen empleada como fondo de una interfaz gráfica de usuario en la pantalla de una computadora o en un dispositivo móvil.
	8	Piezas para proyección en pantalla: Diseños creados para ser mostrados en proyectores o pantallas LED. Incluyen presentaciones, videos, animaciones, etc.
	9	Animación: secuencia de imágenes o gráficos que simulan movimiento. Puede ser 2D o 3D y se utiliza para explicar o narrar contenido visualmente.
	10	Infografía: representación visual de información o datos. Se usa para facilitar la comprensión de información compleja.
	11	Vallas Informativas: estructuras grandes ubicadas en exteriores que contienen información o publicidad, diseñadas para ser vistas desde la distancia.
	12	Pendones: impresos verticales impresos con información o promoción.
	13	Pasacalles: impreso horizontales que cruzan calles para anunciar eventos o campañas.
	14	Backing: fondo gráfico utilizado comúnmente en escenarios o ruedas de prensa.
	15	Logo: Símbolo gráfico que representa a una marca, empresa o entidad.
	16	Línea gráfica: Conjunto de elementos visuales (colores, tipografías, estilos) que mantienen coherencia visual en todas las piezas de comunicación.
	17	Diseño de diapositivas: Presentaciones visuales en software como PowerPoint o Google Slides, enfocadas en la comunicación efectiva de ideas.
	18	Material P.O.P.: cualquier objeto que tenga el logo de una marca o empresa.
	19	Diagramación de material impreso (revista, periódico, agendas): Organización del contenido visual y textual en publicaciones impresas, cuidando estética, legibilidad y jerarquía de la información.
	20	Boletín interno: documento con el cual se informa sobre la cultura organizacional de la entidad, además de las noticias más importantes realizadas por la administración
	21	Brief: es el documento por el cual se propone como guía de acción para una campaña. Su fin es interpretar los objetivos y retos, así como discutir las estrategias más adecuadas.
	22	Cuña: es un breve y explícito anuncio sobre un tema específico, esta debe ser clara y concisa a la hora de transmitir su mensaje, la cuña debe ser corta
	23	Ficha técnica: es un documento en el cual se detallan todas las características de un producto, incluyendo su composición, características físicas y técnicas, recomendaciones, modos de uso y otros datos relevantes.
	24	Graficación: representación de algo con figuras o símbolos.
	25	Guion: escrito que contiene los diálogos y las indicaciones técnicas necesarias, como planos, decorados, iluminación, etc., para la realización de un video
	26	Plegable / Folleto: material impreso doblado en varias partes, que contiene información estructurada sobre un tema, producto o servicio.
	27	Vídeo: consiste en la captura de una serie de fotografías (en este contexto llamadas «fotogramas») que luego se muestran en secuencia y a gran velocidad para reconstruir la escena original.
	28	Cubrimiento: registro de un evento o suceso mediante fotos, videos o transmisiones en vivo, para documentar o comunicar lo ocurrido.
	29	Transmisión: difusión en tiempo real de un evento o contenido a través de medios digitales (streaming)
	30	Divulgación: proceso de compartir información con el público general o específico, para que conozcan un tema, evento, resultado o iniciativa.
	31	Días hábiles: días de la semana en los que normalmente se realizan actividades laborales o administrativas. (lunes a viernes, excluyendo los fines de semana y festivos) (de 8am a 5pm)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
Nro.	QUÉ INICIO PROCEDIMIENTO	CÓMO	QUIÉN	CUÁNDO	TIEMPO	REGISTRO DOCUMENTAL
1	Necesidad del servicio	NA	NA	NA	NA	NA
2	Diligenciar solicitud del servicio requerido	Surge la necesidad del servicio en el área o dependencia.	Area solicitante	N/A	NA	N/A
3	Recepción, revisión y asignación de la solicitud de servicio	El área, de acuerdo con su requerimiento debe diligenciar el formato 16 - FR - 1 establecido para la solicitud, en él se encuentra el correo al cual se debe enviar el formato y se debe adjuntar un archivo editable (Word) con la información correspondiente para el desarrollo de la solicitud.	Area solicitante	N/A	NA	Formatos 16-FR-1
4		La Oficina de Prensa y Comunicaciones recibe las solicitudes de servicio a través del correo electrónico institucional, Realiza la verificación del formato de solicitud (16-FR-1) para asegurar que esté debidamente diligenciado, para la posterior radicación bajo un número único de solicitud y realiza la asignación al profesional pertinente. Nota: Si el formato(16-FR-1) se encuentra diligenciado de manera incorrecta o incompleto, no se radicara la solicitud y deberá devolverse al numeral 1, en caso contrario se sigue al numeral 5.	Oficina de prensa y comunicaciones	Al llegar la solicitud de servicios	Un (1) día	Formatos 16-FR-1 y 16-FR-8

5	Desarrollo del servicio solicitado	<p>Los servidores públicos y/o contratistas responsables iniciarán el desarrollo del servicio conforme a los tiempos previamente establecidos en las condiciones del proceso.</p> <p>Se recomienda realizar las solicitudes con la debida antelación, a fin de que los equipos asignados puedan cumplir oportunamente con los requerimientos</p>	Oficina de prensa y comunicaciones	Al asignar N. de radicación de la solicitud de servicios	De acuerdo al servicio solicitado	Formato 16-FR-8
6	Entrega del producto al solicitante	<p>El material final se entrega a la dependencia solicitante, debidamente aprobado por el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones. El cual es enviado por correo electrónico, adjuntando el producto solicitado.</p> <p>Para productos impresos, el solicitante se compromete a entregar dos (2) copias antes de la producción del arte o proyecto final, y dos (2) copias del producto terminado o publicado.</p> <p>Si, transcurridos dos (2) días hábiles desde la entrega del producto, el solicitante no manifiesta requerimientos de modificación, se entenderá que ha sido recibido a satisfacción.</p> <p>En caso de que el producto no sea recibido a conformidad por parte del solicitante, continúe con el Numeral 7. De lo contrario, continúe con el Numeral 8.</p>	Oficina de prensa y comunicaciones	Al finalizar el producto	Dos (2) días	Formato 16-FR-8 y producto final
7	Revisión de producto no recibido a conformidad por el solicitante	La Oficina de Prensa y Comunicaciones dispone de cinco (5) días hábiles para revisar y realizar los ajustes solicitados por el solicitante, los cuales deberán ser enviados a través de correo electrónico.	Oficina de prensa y comunicaciones	Al corregir el producto	Cinco (5) días	Formato 16-FR-8 y producto final
8	<b>FINAL PROCEDIMIENTO</b>	NA	NA	NA	NA	NA

NOTA: Ver indicadores y Riesgos en la plataforma KAWAK.

NORMATIVIDAD	1.	Ley 1712 de 2014	5.
	2.	Ley 2345 de 2023	6.
	3.	Manual de Identidad Visual	7.
	4.		8.
CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
	1	4/07/1905	Versión inicial
	2	4/03/2017	Cambio de formato
	3	21/08/2020	Actualización de actividades del procedimiento
	4	28/07/2022	Actualización de actividades del procedimiento
	5	10/10/2023	Actualización de actividades del procedimiento
	6	2/07/2024	Actualización documental
	7	12/09/2024	Actualización del procedimiento
	8	14/09/2024	Actualización de actividades del procedimiento
	9	20/05/2025	Actualización registro documental y actividades del procedimiento

#### REGISTRO DOCUMENTAL

ELABORÓ	Luisa Fernanda Naranjo Pardo Profesional universitario Oficina de Prensa y Comunicaciones	REVISÓ	Yeimy Carolina Abello Chaves Gerente de Buen Gobierno	APROBÓ	Yeimy Carolina Abello Chaves Gerente de Buen Gobierno
---------	--	--------	--	--------	--