

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	1 de 9

1. Objetivo y Alcance

Visibilizar los procesos de gestión académico – investigativas y de interacción social mediante canales y herramientas de comunicación adecuadas (prensa, radio, televisión, web) que fortalezcan el posicionamiento de nuestra imagen institucional.

- Generar contenidos periodísticos de carácter institucional bajo principios de transparencia y veracidad.
- Fortalecer la construcción de lineamientos en el manejo de contenidos mediante políticas de comunicación.
- Apoyar a los procesos organizacionales en áreas de identidad, cultura y clima corporativo.

El presente procedimiento inicia con el desarrollo de las gestiones académico – investigativas y de interacción social y termina con los productos realizados a nivel de producción de televisión, notas de prensa, manejo de redes, emisiones radiales

2. Responsable

El responsable de hacer cumplir el presente procedimiento es la alta dirección, el (la) líder del Proceso de Comunicación y Prensa y el grupo de mejoramiento.

3. Definiciones

3.1 Nota de prensa

Herramienta informativa dirigida a la comunidad, en la cual se evidencia el desarrollo de la labor periodística en torno a hechos de interés, relacionados con el quehacer institucional.

3.2 Cuña Radial

Formato de radio breve y explícito que transmite un mensaje

3.3 Noticiero

Espacio radial informativo enfocado a comunicar a la comunidad sobre hechos que se desarrollan en uso de los medios de comunicación.

3.4 Piezas Publicitarias

Elementos de diseño elaborados para promoción de eventos, actividades y transmitir información que requiera el uso de recursos visuales.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Adriana Vega Guerrero		Firma Adriana Vega Guerrero		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	20 de agosto de 2020	Fecha	20 de agosto de 2020	Fecha	21 de agosto de 2020

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	2 de 9

3.5 Comunicados de Prensa

Comunicación escrita que busca transmitir información de tipo periodístico a los medios de comunicación externos.

3.6 Preproducción

Etapa primaria, en la que se plantea todo el trabajo enfocado hacia la realización de un video de cualquier tipo. Aquí es donde se concibe “en el papel” la historia a contar, se planean entrevistas, se hace una planeación minuciosa de la producción y grabación; se establecen roles a desempeñar.

3.7 Post producción

La post producción comprende la visualización del material, musicalización, montaje, planeación y edición.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido

Servicio de Televisión

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	EJECUCION DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN		
1.1	<p><u>Se evalúan las solicitudes realizadas por parte de la institución, empresas o canales que requieran los servicios de producción de televisión.</u></p> <p>1.1.1 PREPRODUCCIÓN:</p> <p>Se concibe la idea del programa, se realiza una investigación de los personajes principales, secundarios y terciarios que se van a entrevistar, se buscan los sitios (locaciones) donde se va a grabar y donde se desarrollarán las tomas, partiendo de esto se elabora un guion literario, se realiza el story board, guion técnico, escaleta y plan de rodaje, todos estos elementos son necesarios para la construcción de una idea clara, sólida y realmente viable. Se define el equipo de producción sus funciones, tareas y horarios; cómo último paso se elabora el presupuesto el cuál debe ser lo más específico posible para que no existan sobre costos por no ser contemplados desde el inicio.</p>	Depende de la solicitud	Coordinador centro de producción



Prestación del Servicio

Código

PDE.CP-02 v.02

Página

3 de 9

1.2	1.2.1 LA PRODUCCION La puesta en marcha del proyecto audiovisual se parte de todo lo concebido en la preproducción, durante esta etapa se desarrollan las grabaciones, la tarea del productor es esencial para que se cumpla todo lo propuesto y se solucionen los inconvenientes que surjan, el productor musical debe realizar de manera alterna la música original, se coordina con las voces profesionales para la realización del el voz en off, la producción escénica, iluminación, script y demás elementos que son necesarias para tener un producto en bruto que permita llegar a lo planteado durante la etapa de post producción.	Depende de la solicitud	Productor, presentadores camarógrafos, asistente de cámaras, director de arte, operador de dronne y productor musical.
	1.2.2 GRABACION Se realiza la selección de las temáticas, elaboración de guion literario, establecimiento de fuentes de la información, locaciones, plan de rodaje, escaleta, story board, presupuestos.		
1.3	1.3.1 POST PRODUCCIÓN En esta etapa se manipula el material audiovisual con el propósito de darle el sentido narrativo planteado en el guion, durante esta etapa se llevan a cabo pasos como lo son descarga el material grabado al computador o discos duros , pietaje y visualización del material, edición del material, montaje del material, corrección de color, elementos del tercio inferior, agregar créditos, graficación, animaciones, colocar efectos visuales si lo requiere el producto, musicalización y ubicar las voces en off donde corresponde hasta llegar al montaje final después de esto exportar el material de acuerdo al formato que corresponda según el medio que la vaya a reproducir. La mayoría de elementos de la postproducción no se pueden elaborar al mismo tiempo un paso lleva al otro, debe existir un editor general y otros editores que se encarguen de otros elementos como la postproducción el tiempo varía de acuerdo al formato y la duración de la producción. El editor principal consolida el material grabado en la producción, descarga, visualiza y ordena los fragmentos de video en el programa de edición. El post productor realiza animaciones, graficaciones, corrección de color, musicalización, créditos, efectos visuales y de realizar el montaje final del video.	Sujeto al tipo de producción	Editor y Post productor
2	ENTREGA AL SOLICITANTE		
2.1	Al finalizar, entrega el producto al solicitante dejando copia en el Centro de Producción de Televisión de la Universidad de Pamplona y firma la entrega a satisfacción. Adicionalmente el cubrimiento periodístico del evento se utiliza como materia prima para notas institucionales.	10 minutos	Líder del Proceso

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	4 de 9

Solicitud Logística y Eventos Institucionales

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD Y APROBACIÓN		
1.1	<p>Realiza la solicitud con 10 días como mínimo de antelación al correo ofiprensa@unipamplona.edu.co, la dirección autoriza y asigna acorde a la solicitud diligenciada.</p> <p>El correo debe contener el respectivo formato FDE.CP-11 "Solicitud Logística y Eventos Institucionales", debidamente diligenciado.</p>	10 minutos	Líder del Proceso
2	RESPUESTA AL SOLICITANTE		
2.1	Se notifica al solicitante a través del correo electrónico y se entrega respuesta respecto a lo solicitado en el formato FDE.CP-11 "Solicitud Logística y Eventos Institucionales"	10 minutos	Líder del Proceso

Servicio de las Emisoras Institucionales

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DEL SERVICIO		
1.1	<p><u>1.1.1 SOLICITUD PROGRAMAS RADIALES</u></p> <p>Para asignar un espacio radial se debe presentar solicitud al correo electrónico de la oficina de Comunicación y Prensa ofiprensa@unipamplona.edu.co con copia a emisora@unipamplona.edu.co diligenciando el formato FDE.CP-04 "Solicitud Programas Radiales".</p> <p>Cuñas radiales. Se debe realizar solicitud formal al correo ofiprensa@unipamplona.edu.co diligenciando el formato FDE.CP-09 "Solicitud de Cuñas Radiales".</p> <p>El correo debe contener la información necesaria para la elaboración de la cuña.</p>	10 minutos	Líder del Proceso Funcionario encargado - Emisora
2	ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LA SOLICITUD		
	<p><u>2.1.1 SOLICITUD PROGRAMAS RADIALES</u></p> <p>Una vez recibido el correo la oficina revisa la pertinencia del mismo y el cumplimiento del manual de estilo de la emisora.</p> <p>El horario de emisión se designará de acuerdo a disponibilidad en carta de programación evaluado por el funcionario encargado en la emisora.</p> <p>Grabación de cabezotes (entrada y salida), promocional, separadores de sección y selección de pistas.</p>		Líder del Proceso

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	5 de 9
2.1	<p>Se realiza una grabación prueba piloto para evaluar pertinencia, manejo del tema, locución, secciones etc.</p> <p>Se debe presentar la agenda temática de los tres primeros programas a realizar.</p> <p>NOTA : El incumplimiento de una o más de las normas estipuladas, son causal de cancelación del espacio radial asignado, sin previo aviso.</p> <p>Cuñas radiales</p> <p>Se asigna el funcionario encargado de grabar el mensaje.</p> <p>La cuña se emite en los bloques de mensajes institucionales de la emisora.</p>	0.5 día	Funcionario encargado - Emisora
2.2	<p>Una vez la cuña sea grabada se responde el correo confirmando la emisión de la misma y se adjuntará el archivo de audio pertinente.</p> <p>El solicitante diligencia la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la oficina de prensa/emisora</p>		

Subportales

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DEL SERVICIO Y ASIGNACION		
1.1	La solicitud se recibe a través del correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co , con mínimo 15 días de anticipación especificando claramente la fecha en que se solicita, facultad, programa o dependencia, nombre de quien solicita, cargo, objetivo de la página, administrador del subportal con su respectivo cargos, contenido de la página y link de contenidos, diligenciando el FDE.CP-05 "Solicitud de Subportales – Pagina WEB" . El (la) Líder del Proceso remite el requerimiento para su desarrollo al funcionario encargado del CIADTI.	El tiempo para la elaboración del subportal está determinado por la complejidad de los componentes solicitados.	Líder del Proceso Funcionario encargado - CIADTI
2	ENTREGA DEL SUBPORTAL		
2.1	Como evidencia de la terminación y entrega al solicitante del subportal, el Proceso de Comunicación y Prensa hace entrega formal por correo electrónico del diseño, ruta, usuario y contraseña del subportal; es responsabilidad directa del administrador o administradores, la actualización permanente de la misma y los contenidos que en ella se publican. El (la) Líder del Proceso informa al usuario que debe dirigir una solicitud de capacitación del subportal ya entregado al correo electrónico soportecnologico@unipamplona.edu.co	N/A	Líder del Proceso Funcionario encargado - CIADTI

Página Web Principal

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DEL SERVICIO Y EJECUCION		

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	6 de 9
1.1	Es responsabilidad del (la) Líder del Proceso de Comunicación y Prensa mantener actualizada la información del acontecer institucional y de las solicitudes de anuncios y redes sociales que llegan a través del correo electrónico.	Depende de lo solicitado	Líder del Proceso Funcionario encargado - PRENSA
1.2	<p>La información publicada en la página web institucional requiere la autorización expresa de la líder del proceso, en ningún caso el administrador del portal publicará sin autorización.</p> <p>Atención a Solicitudes</p> <p>La dirección de la Oficina de Comunicación y Prensa recibe las solicitudes de publicación a través del correo ofiprensa@unipamplona.edu.co</p> <p>El líder del proceso autoriza según sea el caso, y remite al personal encargado un correo de autorización, indicando en qué sección de la página debe ser publicada la información y demás instrucciones que deriven del requerimiento.</p> <p>Publicación en Página Web Institucional</p> <p>Una vez es recibido el correo de autorización. De acuerdo al procedimiento, la persona encargada de administrar el portal IG, a través del cual se actualiza, procede a realizar las acciones pertinentes en materia de gestión de recursos, codificación de contenidos principales, noticias secundarias, eventos y banners, dependiendo de lo solicitado.</p>	Depende de lo solicitado	Líder del Proceso Funcionario encargado - PRENSA
2	RESPUESTA A SOLICITUDES		
2.1	Al momento de generar la contenedora y verificar la publicación, se responde al correo de ofiprensa@unipamplona.edu.co con copia al correo del solicitante, con la palabra publicado y en caso tal de circulares, cronogramas de elecciones, se indica el link a través del cual se puede realizar seguimiento.	5 minutos	Líder del Proceso Funcionario encargado - PRENSA
3	RESPUESTA A OTRO TIPO DE SOLICITUDES		
3.1	Con la supervisión del líder del proceso se da respuesta a solicitudes de verificación de publicaciones, respuestas a derechos de petición, tutelas u otro tipo de requerimientos	5 minutos	Líder del Proceso Funcionario encargado - PRENSA

Correo institucional. de anuncios y redes sociales

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO		

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	7 de 9
1.1	<p><u>1.1.1 REDES SOCIALES</u></p> <p>Atención a Solicitudes</p> <p>Para la difusión de la información en las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) se debe enviar el anuncio, comunicación, fotografías, videos, entre otros, al correo institucional de la oficina de Comunicación y Prensa (ofiprensa@unipamplona.edu.co) la dirección de la dependencia es la encargada de revisar y remitir al área de Diseño o Televisión, con el fin de que el personal realice los ajustes de imagen institucional establecidos para su respectiva divulgación.</p>	Dependiendo de lo solicitado	Líder del Proceso
	<p>Publicación y Respuesta</p> <p>Antes de publicar la o el líder del proceso revisa la pieza digital, en algunos casos dependiendo de la información, se remite vía correo electrónico al solicitante para su respectiva verificación.</p> <p>Finalmente, la dirección de la oficina de Comunicación y Prensa envía las piezas publicitarias a la persona encargada del manejo de las redes sociales para su difusión y se contesta por correo electrónico al solicitante que ya fue publicado.</p>		
1.3	<p><u>1.2.1 CORREO INSTITUCIONAL</u></p> <p>Atención y Respuestas a Solicitudes</p> <p>Toda información para divulgación en los medios institucionales de la Universidad de Pamplona, ya sean solicitudes de videos, cuñas, espacios radiales, cubrimiento periodístico, diseños, maestros de ceremonias, material institucional, autorización para creación de subportales, deben enviarse al correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co</p> <p>Dependiendo del área él o la líder de la oficina remite la solicitud a las personas encargadas para atender los requerimientos, para cada caso se da respuesta en atención a lo necesitado y en el momento que se cumple con lo pedido se contesta al solicitante.</p>	5 minutos por correo	Líder del Proceso
	<p><u>1.3.1 CORREO ANUNCIOS</u></p> <p>Atención y Respuestas a Solicitudes</p> <p>Las solicitudes se reciben a través del correo de ofiprensa@unipamplona.edu.co y por instrucciones de la líder del proceso se dirige a la comunidad universitaria como un medio institucional. Los correos van firmados por los solicitantes.</p>		

Diseños e impresiones

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DEL SERVICIO Y EJECUCIÓN		

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	8 de 9
	1.1.1 ELABORACIÓN DE DISEÑOS		
1.1	Se realiza la solicitud al correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co , con mínimo 8 días de anticipación diligenciando todos los campos pertinentes del FDE.CP-06 “Elaboración e Impresión de Diseños” , así mismo deben adjuntar en formato PNG o JPG las diferentes imágenes y/o logos que desean se incluyan en el diseño.	10 minutos	Líder del Proceso
2	APROBACIÓN, ASIGNACION Y EJECUCION DE LA SOLICITUD		
2.1	Si la líder del proceso de Comunicación y Prensa lo considera viable, aprueba la solicitud y la asigna al funcionario encargado del área de diseño.		
2.2	Una vez terminado y aprobado por la Dirección se envía el diseño al solicitante por correo electrónico para su revisión y aprobación con el fin de proceder a la impresión y/o difusión en redes sociales o página. Cuando el solicitante realiza el diseño, lo remite a través del correo electrónico a ofiprensa@unipamplona.edu.co , la dirección verifica que el contenido este acorde a la imagen institucional y define la cantidad de impresiones.	Depende de la solicitud	Funcionario asignado
3	ENTREGA AL SOLICITANTE		
3.1	Se notifica al solicitante a través del correo electrónico y hace entrega del material impreso, este debe firmar el recibido a satisfacción en el FDE.CP-08 “Entrega de Impresos” .	10 minutos	Líder del Proceso

Entrega de material Institucional

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	SOLICITUD Y APROBACIÓN		
1.1	Realiza la solicitud el material institucional a través del correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co , La dirección autoriza y asigna la cantidad de suvenires acorde a la solicitud diligenciando el FDE.CP-10 “Entrega de Material Institucional”	10 minutos	Líder del Proceso
2	ENTREGA AL SOLICITANTE		
2.1	Se notifica al solicitante a través del correo electrónico y hace entrega del material institucional, este debe firmar el recibido a satisfacción en el formato FDE.CP-10 “Entrega de Material Institucional” .	10 minutos	Líder del Proceso

Evaluación de servicios prestados por el Proceso

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS		

	Prestación del Servicio	Código	PDE.CP-02 v.02
		Página	9 de 9
1.1	Una vez se ha prestado el servicio, se hace entrega a la una muestra de usuarios para el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Cliente para determinar el grado de conformidad. Dependiendo de los resultados se deja constancia de las acciones tomadas en el FCI-19 “Plan de Acciones Correctivas”	1 vez al semestre	Líder del Proceso

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 Sistema Integrado de Gestión. Requisitos
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento en el FAC-08 Acta de Reunión N° 014 del 06, 07, 13 de junio de 2018	13 de junio de 2018	23 de julio de 2018
01	Actualización del documento, acta N° 014 del 12, 08, 2020	20 de agosto de 2020	21 de agosto de 2020

7. Anexos

“No Aplica”