

## COPIA NO CONTROLADA

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Comunicaciones	CÓDIGO: CO-Pr03
	Procedimiento de atención a solicitud servicios comunicaciones internas	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2020-12-02

### 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para promover la construcción de una imagen de la entidad con la creación y administración de contenidos de comunicación.

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad de divulgar información, hasta la creación y difusión del contenido de comunicación.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **APP:** es una aplicación de software diseñada para ejecutarse en los smartphones (teléfonos inteligentes), tabletas y otros dispositivos móviles
- **Banner Digital:** sirve para llamar la atención del usuario de una página o de la intranet. Puede ser animado o estático y generalmente contiene un vínculo que lleva a donde hay más información
- **Brief:** es un documento en donde se resume la información clave para que el lector comprenda la esencia de un proyecto organizacional y pueda, con esa información, diseñar un esfuerzo de comunicación interna. Como por ejemplo una campaña.
- **Campaña:** Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un período de tiempo determinado y están encaminados a lograr la divulgación o comunicación de un tema específico.
- **Cápsula digital:** micro-videos que no superen los 2 minutos de duración
- **Cartelera digital:** Son medios o canales de comunicación ubicadas en espacios de movilidad y rotación de público.
- **Comunicados de texto por correo electrónico:** Los mensajes por correo electrónico son el principal medio de comunicación interna de las entidades.
- **Correo electrónico:** El correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. Una de las herramientas más útiles, representa un medio rápido de comunicación con muchos interlocutores.
- **Copywriting:** Es una actividad que consiste en redactar textos que buscan una reacción específica en el lector.
- **Divulgar:** Es la acción de exponer y difundir un contenido que puede ser de interés público, bien sea sobre un tema general o específico.

**Equipo De Comunicaciones:** Encargado de transmitir la información interna de la Institución.

**Estrategia** Conjunto de acciones planificadas que alinean las metas y objetivos con el fin de alcanzar un determinado objetivo

**Estrategia De Comunicación:** Es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno que contribuyan a consolidar procesos institucionales; y de alcance externo orientadas a informar sobre el alcance y el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos.

**Fondo de pantalla:** Es la imagen que se utiliza en el fondo de una interfaz gráfica de usuario en una **pantalla** de ordenador y un dispositivo móvil.

**Infografía:** Conjugación de las palabras información y grafía. Es una técnica mediante la cual se presenta información de manera gráfica. Las infografías o infogramas son útiles en comunicación interna para describir procesos; hacer resúmenes visuales de conceptos complejos; o presentar informes con datos estadísticos, por mencionar algunos.

**Informe:** Es un documento que muestra los resultados de una actividad, sirve para evaluar la ejecución de una tarea o un conjunto de tareas en relación con una determinada meta.

**Intranet:** Es un sitio web al que sólo pueden acceder los colaboradores de una entidad. Ahí encuentran información específica de temas como:

- Estructura de la entidad y el propósito de las diferentes áreas
- Cultura organizacional
- Portafolio de productos y servicios
- Noticias de la entidad y del sector

Además de secciones funcionales en donde, por ejemplo, el personal puede acceder a servicios que brinda el área de RRHH.

**Kiosco digital o kiosco interactivo:** Es una computadora situada en lugar público que permite a los usuarios realizar múltiples acciones. También se utiliza como herramienta de información y marketing para las empresas. En el presente, los quioscos interactivos a menudo tienen pantallas táctiles.

**OPC:** Orden de producción de contenido, se usa para generar un requerimiento de pieza comunicativa

**Podcast:** Es un programa de audio que las personas pueden escuchar en el momento que quieran en un dispositivo que les permita la reproducción de un archivo de audio. También se le conoce como programas de radio sin antena. Porque no son transmitidos por radiofrecuencia sino se alojan en internet.

**Red Social:** Es una página web que sirve como herramienta de comunicación entre los usuarios que la utilizan

**Reporte:** Es una comunicación dirigida a una o varias personas respecto a un tema preciso, donde se entrega la información sistemática, los datos y resultados obtenidos en el desarrollo de la actividad realizada.

**Sensibilizar:** Hacer que una persona o grupo de personas, se dé cuenta de la importancia o el valor de algo, o que preste atención a lo que se dice o se pide. Ejm. Eventos, Charlas, Capacitaciones, Exposiciones.

**Socializar:** Es el proceso a través del cual se presenta a las personas un determinado conocimiento con el objetivo que lo aprendan e interioricen.

**Streaming:** Tecnología que permite ver y oír contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo desde el que se visualiza y oye el archivo.

**Voz en Off:** es una técnica de producción donde se retransmite la voz de un individuo que no está visualmente delante de la cámara

**Video film:** es aquella que es publicada directamente en el mercado audiovisual para el consumo doméstico

**Video Wall:** Un video wall es un conjunto de pantallas agrupadas para poder visualizar una o varias imágenes en un área mayor. Podemos visualizar una misma fuente en el videowall o varias fuentes y distribuirlas, escalarlas, o posicionarlas de acuerdo a las necesidades del usuario.

#### 4. RESPONSABLES

**Líder equipo de Comunicaciones:** Persona designada por la Dirección General Administrativa que estará encargada de: a) coordinar responsables para dar cumplimiento a los requerimientos realizados por las diferentes dependencias. b) Revisar y aprobar el contenido para el desarrollo de los requerimientos.

**Desarrolladores:** encargados de desarrollar y crear propuesta gráfica de acuerdo a las solicitudes requeridas por las dependencias.

**Facilitadores de comunicaciones:** a) servir de enlace entre las dependencias asignadas con el fin de brindar apoyo y orientación en cuanto a campañas y piezas. B) creadores de estrategia de comunicación de los requerimientos para su divulgación.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

- a. Los requerimientos de apoyo se deben solicitar únicamente a través de correo electrónico institucional o requerimiento escrito.
- b. La capacidad de respuesta del equipo de comunicaciones, estará sujeta a la clasificación dada a continuación:

Avisos Digitales:	3 días hábiles
Banner digital:	3 días hábiles
Fondos de pantalla:	3 días hábiles
Correos institucionales:	3 días hábiles
Cápsulas audiovisuales:	5 días hábiles
Film Minutos:	5 días hábiles
Campañas:	10 días hábiles

- c. Los días hábiles se empiezan a contar una vez se haya aprobado el texto por parte del solicitante.

d. El equipo de comunicaciones será el encargado de definir los canales idóneos para la divulgación de la información, los disponibles son:

- Página web
- Canal Congreso
- Carteleras digitales
- Video Wall
- Fondo de pantalla
- Kioskos digitales
- Correo electrónico
- Redes Sociales
- Intranet (Después de la fecha de lanzamiento)
- APP

e. La Propuesta debe ser aceptada por el solicitante dentro de los 3 días siguientes a su recepción para ser divulgada, de no ser así no se procederá con su trámite.

f. Al producto realizado se le harán 3 cambios máximo, esto debido a que los textos cuando se envía la solicitud a producción, ya han sido aprobados por el solicitante.

g. El equipo de comunicaciones está capacitado para reaccionar ante una solicitud urgente que requiera divulgación inmediata.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>RECIBIR CORREO ELECTRÓNICO CON REQUERIMIENTO</b></p> <p>La dependencia debe enviar un correo electrónico a <a href="mailto:comunicacionesinternas@senado.gov.co">comunicacionesinternas@senado.gov.co</a> con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• objetivo o necesidad del apoyo de comunicación</li> <li>• Una frase (titular) de apertura</li> <li>• Texto de apoyo con no más de 50 palabras.</li> <li>• Imagen sugerida.</li> </ul>	personal designado de comunicaciones	Correo Electrónico/ Requerimiento escrito
2	<p><b>COMUNICAR AL FACILITADOR PARA ATENDER ELREQUERIMIENTO</b></p> <p>Revisado el requerimiento se remite al facilitador para atender el mismo.</p>	Facilitador de comunicaciones	Correo Electrónico

3	<p><b>DESARROLLAR PROPUESTA DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>Se desarrolla propuesta para la conceptualización de la campaña o pieza, en la redacción de los textos a publicar e imagen a utilizar y canales.</p>	Facilitador de comunicaciones	Correo electrónico
4	<p><b>REVISIÓN DE CONTENIDO DE LA PROPUESTA</b></p> <p>Una vez desarrollada la propuesta de la campaña o pieza es revisada en redacción y estilo para aprobación del líder de equipo de comunicaciones, con el fin de verificar que cumple con los parámetros solicitados.</p>	Líder del equipo de comunicaciones	<a href="#">CO Fr01 Formato orden de producción de contenido</a>
5	<p><b>DESARROLLO DEL CONTENIDO GRAFICO – AUDIOVISUAL</b></p> <p>Con el ajuste en la redacción y estilo del contenido en el <a href="#">CO Fr01 Formato orden de producción de contenido</a>, se procede a desarrollar el contenido grafico – audiovisual para la pieza o campaña solicitada.</p>	Desarrolladores	<a href="#">CO Fr01 Formato orden de producción de contenido</a>
6	<p><b>APROBACIÓN DEL SOLICITANTE</b></p> <p>Se remite la pieza o campaña al solicitante para su aprobación.</p> <p>Si el solicitante requiere cambios se devuelve a la actividad No. 4.</p>	Facilitador de comunicaciones	Correo electrónico.
7	<p><b>PUBLICACIÓN DE LA PIEZA O CAMPAÑA</b></p> <p>Aprobada la pieza o campaña, se procede a publicar o enviar el producto a través de los canales idóneos para transmitir la información.</p>	Facilitador de comunicaciones	Canales de comunicación

## 7. PUNTOS DE CONTROL

- Revisar la información contenida en piezas o campañas desarrolladas.

## 8. BASE LEGAL

- NTC-ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad apartado 7.4
- NTC-ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo apartado 7.4

- NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental apartado 7.4

## 9. ANEXOS

[Portafolio de servicios](#)

## 10. FORMATOS

[CO Fr01 Formato orden de producción de contenido](#)

## 11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[CO Ma01 Manual de Redacción y Estilo](#)

[CO Ma02 Manual de Imagen](#)

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 2 de diciembre de 2020

#### Cambios:

- Modificación del objetivo y el alcance
- Se incluyen términos y definiciones
- Se ajustan las responsabilidades
- Se ajustan y crean nuevas condiciones generales.
- Se realiza ajuste la redacción de las actividades: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
- Se ajusta el responsable de las actividades 1, 2, 4, 6 y 7
- Se ajusta el registro de las actividades: 4 y 7
- Se modifica el punto de control
- Se define base legal
- Se elimina anexos no asociados
- Se actualizan formato y documentos asociados

**Justificación:** Actualización

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2020-12-09

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 4 de julio de 2019

#### Cambios:

**Justificación:**

**Responsable:**

**Fecha:** 2019-07-08

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juliana Rojas, Andrea Peñarredonda, Lennart Rodríguez y Lina Piñeros	Nombre: Mónica Patricia Vengoechea Hernández	Nombre: Grupo evaluador de documentos SGC
Cargo: Contratista Oficina Información y Prensa y Contratistas DGA	Cargo: Jefe Oficina Información y Prensa.	No. Acta y Fecha: <a href="#">20.35 - Actas No. 41 del 2 de diciembre 2020.</a>

