



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO
**GESTIÓN DE SERVICIOS PARA COMUNICACIÓN
EXTERNA**
DME-PRO-03

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Diego Fernando Ortiz Durán / Jefe de Diseño	08/03/2023	
Mynor Alfredo Castellanos Sandoval / Jefe de Medios y Comunicación	08/03/2023	



REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lcda. Claudia Mejía de Castro / Director de Mercadeo	15/03/2023	
Lic. Juan Francisco Cabrera Mejía / Coordinador de Gestión de Riesgos	20/03/2023	



APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lcda. Piedad Isabel Tórtola Varela / Gerente General	23/03/2023	



A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1 Requerimiento de servicio y recepción de solicitudes
3	D.2 Coordinación de atención de solicitudes
3	D.3 Diseño Gráfico
4	D.4 Servicios de Prensa
5	D.5 Audiovisuales
5	D.6 Medición y Seguimiento
6	F. Documentación Relacionada
6	G. Control de Registros
6	H. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer los lineamientos para brindar los servicios de comunicación externa a las unidades administrativas que conforman el Comité Olímpico Guatemalteco, así como a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y entidades afines al deporte.

Inicia desde el requerimiento del servicio y recepción de solicitudes, coordinación de atención por tipo de requerimiento hasta entrega del material al solicitante y archivo de solicitudes.

Este documento forma parte del Manual de Procedimientos de la Dirección de Mercadeo.

C. Glosario

1.-	Material	Producto obtenido derivado de las solicitudes de servicio requerido.
2.-	Servicio de Audiovisuales	Comprende los servicios de cobertura de video institucional y/o deportivo, realización de contenido audiovisual, grabación de entrevistas y transmisiones en vivo por medio de los canales institucionales disponibles.
3.-	Servicio de Diseño	Comprende los servicios de elaboración de material gráfico institucional y/o deportivo.
4.-	Servicio de Prensa	Comprende los servicios de cobertura periodística (redacción de notas) y fotografía institucional y/o deportiva, comunicados de prensa, convocatoria de medios de comunicación, difusión de la información por medio de los canales institucionales disponibles.
5.-	Solicitante	Unidades Administrativas / FADN / Instituciones afines al deporte.



D. Descripción de actividades y responsables

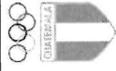
Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Requerimiento de servicio y recepción de solicitudes		
1. Requerimiento de servicio	Solicitante	<p>Si el solicitante es personal de Comité Olímpico Guatemalteco debe presentar solicitud en el formulario que corresponda de forma impresa y si la solicitud es externa, se debe presentar carta de solicitud en forma impresa en dependencia del servicio siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• DME-FOR-07 Solicitud de Diseño Gráfico (5 días hábiles de anticipación)• DME-FOR-08 Solicitud de Servicios de Prensa (cobertura local 5 días hábiles de anticipación, cobertura en el interior 7 días hábiles de anticipación).• DME-FOR-09 Solicitud de Audiovisuales (cobertura local 7 días hábiles de anticipación, cobertura en el interior 15 días hábiles de anticipación). <p>Nota 1: Si la solicitud es requerida por las áreas de la Dirección de Mercadeo, no será necesario el llenado del formulario correspondiente, solamente deberá enviar correo electrónico al Director para su conocimiento.</p> <p>Nota 2: El solicitante deberá proveer todos los elementos, datos y textos revisados en digital para la elaboración del diseño. Es indispensable que las fotografías y logotipos se entreguen en alta resolución.</p>
2. Recepción de solicitud	Jefe de medios y comunicación // Asistente Administrativo / Jefe de Diseño	<p>Recibe la solicitud y revisa la información requerida.</p> <p>Si esta correcta y completa, registra la información en formulario de control interno digital según se indica en cada tipo de servicio. Si esta incorrecta o incompleta, la devuelve al solicitante indicando que debe corregir o completar la información faltante y enviarla a la brevedad posible.</p>
D.2 Coordinación de atención de solicitudes		
3. Coordinación de atención de solicitudes	Asistente Administrativo / Jefe de medios y comunicación / Jefe de Diseño	<p>Registra solicitud en control de actividades por tipo de solicitud según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none">• DME-FOR-10 Registro de solicitudes de diseño• DME-FOR-11 Registro de solicitudes de comunicación <p>y coordina la atención de las solicitudes por tipo de requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño gráfico, continúa en la actividad 4• Servicios de prensa, continúa en la actividad 10• Audiovisuales, continúa en la actividad 14 <p>Nota 3: En cualquiera de los requerimientos anteriores, remite la solicitud al jefe de área correspondiente para coordinar la atención.</p>
D.3 Diseño Gráfico		
4. Asignación de técnico	Jefe de Diseño	<p>Recibe la solicitud impresa y registra la información que le corresponde registro solicitudes de diseño DME-FOR-10 y entrega a posteriormente asigna al Diseñador Gráfico que atenderá la misma.</p>



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Atención de la solicitud	Diseñador Gráfico Jefe de Diseño / Asistente Administrativo Director de Mercadeo	Realiza la atención de la solicitud en un máximo de cinco (5) días hábiles. Al finalizar el material, lo comparte con el solicitante para revisión previa a la entrega del diseño final. Finalizada la revisión se procede al elaborar el arte final en el formato solicitado y se envía al Asistente Administrativo y/o Director de Mercadeo
6. Revisión de material trabajado	Asistente Administrativo y/o Director de Mercadeo	Revisa el material trabajado antes de entregarlo Si está correcto, lo envía por correo electrónico al solicitante, para que valide el material o indique modificaciones si son necesarias. Continúa en la actividad 7. Si esta incorrecto, devuelve el material al Diseñador Gráfico y/o Jefe de Diseño para que realice las correcciones necesarias. Regresa a la actividad 5.
7. Validación de material	Solicitante	Valida el material recibido. Si no hay modificaciones finales, envía correo electrónico al Asistente Administrativo / Jefe de Diseño aceptando el material y continúa en la actividad 9. Si hay modificaciones, continúa en la actividad 8.
8. Modificación de material	Diseñador Gráfico y/o Jefe de Diseño	Remite la información sobre las modificaciones requeridas al Diseñador Gráfico y/o Jefe de Diseño. El Diseñador Gráfico y/o Jefe de Diseño realiza las modificaciones en un lapso máximo de dos (2) días hábiles. Regresa a la actividad 6.
9. Registro de entrega de material	Asistente Administrativo/Jef e de Diseño	Registra en control interno de registro de solicitudes de diseño DME-FOR-10 , la fecha de entrega del material e información complementaria. Continúa en la actividad 18.
D.4 Servicios de Prensa		
10. Asignación de técnico	Jefe de Medios y Comunicación / Asistente Administrativo	Recibe la solicitud impresa o digital y la registra DME-FOR-11 Registro de actividades de comunicación. Posteriormente asigna al Técnico Fotográfico y/o Técnico en Comunicación Virtual quien atenderá la misma.
11. Atención de la solicitud	Técnico fotográfico y/o Técnico en comunicación virtual	Realiza la atención de la solicitud (cobertura local 5 días hábiles, cobertura en el interior 7 días hábiles). Al finalizar el material, lo remite al Jefe de Medios y comunicación
12. Recepción de material y envío al solicitante	Jefe de Medios y Comunicación	Recibe el material de prensa y revisa (fotos, nota de prensa, página web) Si el material es correcto, solicita Vo.Bo. del Director de Mercadeo y envía correo electrónico al solicitante. Si necesita solventar alguna inconformidad, remite con solicitud de cambios y regresa a paso No. 11
13. Registro de entrega de material	Jefe de medios y Comunicación / Asistente Administrativo	Registra en el DME-FOR-11 Registro de actividades de comunicación , la fecha de entrega del material e información complementaria. Continúa en la actividad 18.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.5 Audiovisuales		
14. Asignación de técnico	Jefe de Medios y Comunicación / Asistente Administrativo	Recibe la solicitud impresa o digital y la registra DME-FOR-11 Registro de actividades de comunicación , posteriormente asigna al Técnico Camarógrafo que atenderá la misma.
15. Atención de la solicitud	Técnico Camarógrafo	Realiza la atención de la solicitud (cobertura local 7 días hábiles, cobertura en el interior 15 días hábiles). Nota 4: Contacta al solicitante directamente para coordinar detalles de lo requerido.
16. Recepción de material y envío al solicitante	Jefe de Medios y Comunicación	Recibe el material audiovisual y revisa contenido. Si el material es correcto, solicita Vo.Bo. del Director de Mercadeo y envía correo electrónico al solicitante. Si necesita solventar alguna inconformidad, coordina con el técnico camarógrafo y solicitante oportunamente.
17. Registro de entrega de material	Jefe de Medios y Comunicación / Asistente Administrativo	Registra en DME-FOR-11 Registro de actividades de comunicación , la fecha de entrega del material e información complementaria.
18. Archivo	Jefe de Medios y Comunicación / Asistente Administrativo / Jefe de Diseño	Archiva las solicitudes recibidas en el lugar de resguardo correspondiente.
D.6 Medición y Seguimiento		
19. Elaboración de indicadores y controles internos	Jefe de Medios y Comunicación / Jefe de Diseño y Director de Mercadeo	Director de Mercadeo valida instrumento de medición, la Dirección de Procesos envía por correo electrónico la encuesta, recopilan y tabulan resultados, y los traslada a la Dirección de Mercado, para ser analizados y dar el seguimiento correspondiente con los responsables de las actividades involucradas, según lo establecido en el PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores .



F. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
DME-FOR-07 Solicitud de Diseño gráfico	Legales, reglamentos o normativos • Ley de acceso a la Información Pública • Ley Nacional de la Cultura Física y del Deporte • Carta Olímpica • Manuales de Imagen de Comités Organizadores de eventos del Ciclo Olímpico OTROS: • Norma ISO 9001 • Manual de Marca COG • Estatutos del COG • Código de Ética • OTROS DOCUMENTOS APLICABLES:	Humanos Financieros Tecnológicos Mobiliario y Equipo Papelería y útiles • Cuadro de control de solicitudes de Diseño Gráfico • Cuadro de control de solicitudes de comunicación
DME-FOR-08 Solicitud de Servicios de Prensa		
DME-FOR-09 Solicitud de Audiovisuales		
DME-FOR-10 Registro de solicitudes de diseño		
DME-FOR-11 Registro de actividades de comunicación		

G. Control de Registros

Código	Nombre del registro	ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL	
		Puesto responsable	Ubicación	Físico			Digital	Años		Meses
DME-FOR-07	Solicitud de diseño gráfico	Jefe de Diseño	Archivo físico / Carpeta Digital	X	X	Medio de resguardo	Ordenado por:	2	-	Archivo Muerto
DME-FOR-08	Solicitud de servicios de prensa	Jefe de Medios y Comunicación	Archivo físico / Carpeta Digital	X	X	Archivo físico / PC	Fecha	2	-	Archivo Muerto
DME-FOR-09	Solicitud de audiovisuales	Jefe de Medios y Comunicación	Archivo físico / Carpeta Digital	X	X	Archivo físico / PC	Fecha	2	-	Archivo Muerto

H. Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
% satisfacción del cliente interno	Medir la satisfacción del cliente interno que ha solicitado los servicios que brinda DME	Promedio simple	Promedio simple de calificación dada a satisfacción de los servicios de diseño y comunicación, por parte del cliente interno	80%	%	Cuatrimestral	Jefe de Medios y Comunicación / Jefe de Diseño y Director de Mercadeo