

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No: CMI-020-100
	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		Página: 1 de 5
	Nombre: Ejecución de acciones de comunicación externa		Versión: 2
	Escrito por: Municipalidad de Limon	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. PROPÓSITO

Garantizar que el diseño y desarrollo de las acciones de comunicación externa cumplen con los objetivos previamente planteados.

2. RESPONSABLES

Unidades administrativas	Descripción
Alcaldía	Aprueba las líneas de acción según las necesidades y las prioridades de la institución.
Relacionista Público	Desarrolla las actividades de Comunicación externa, de acuerdo con el plan de comunicación definido.

3. PROCEDIMIENTO

CMI-020-100-010: Conceptualización de la acción de comunicación externa

Descripción:	Se elabora un documento conceptual de la acción de comunicación que debe contener al menos: la razón por la cual se desarrollará, los objetivos a cumplir, el mercado meta, la estrategia de comunicación, los posibles materiales, los medios comunicación a utilizar, así como los resultados esperados. En caso de que el desarrollo de una acción de comunicación implique que haya productos desarrollados por diferentes actores y en diferentes momentos, se debe realizar un análisis integral que interrelacione los productos de manera que se visualice su aporte al objetivo de comunicación.
Responsable	Relacionista Público

Elaboración de productos por contratación e interna

Descripción:	El desarrollo de una acción de comunicación puede componerse de productos desarrollados por contratación, como por ejemplo elaboración y distribución de afiches, que se complementa con productos de elaboración interna como puede ser publicaciones en el sitio Web o envío de correos electrónicos masivos. De esta forma se pueden desarrollar ambas acciones simultáneamente, por lo que se pueden ejecutar las actividades de la CMI-020-100-020 a la CMI-020-100-050, de forma paralela a la actividad CMI-020-100-060.
---------------------	---

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No: CMI-020-100
	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		Página: 2 de 5
	Nombre: Ejecución de acciones de comunicación externa		Versión: 2
	Escrito por: Municipalidad de Limon	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

CMI-020-100-020: Elaboración de términos de referencia

Descripción:	<p>Se elaboran los términos de referencia correspondientes, según la acción de comunicación, la estrategia a seguir y el producto esperado. Por ejemplo: diseño y/o desarrollo de una campaña de comunicación, contratación de medios, servicios de impresión, etc.</p> <p>En caso de que una contratación parta de insumos desarrollados por la Municipalidad, como por ejemplo mensajes, diseños gráficos, entre otros; ello debe ser incorporado en los términos de referencia, una vez que sean validados por el Alcalde.</p>
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-030: Seguimiento a la contratación administrativa

Descripción:	Se debe dar seguimiento al proceso de contratación administrativa desde la publicación del cartel hasta la contratación del proveedor.
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-040: Cotización inicial con el proveedor

Descripción:	<p>Se identifica un estimado del costo con el proveedor para exponer los objetivos de comunicación, el mercado meta, el alcance de la contratación.</p> <p>Se evacuan las consultas presentadas entre las partes.</p>
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-050: Presentación de propuesta de productos de comunicación externa

Descripción:	<p>De acuerdo con los objetivos de la contratación se realiza los términos de referencia y se remite a la unidad de Bienes y Servicios.</p> <p>Una vez adjudicado la unidad de Relaciones Publicas, aprueba el producto o servicio requerido.</p>
Responsable	Relacionista Público

¿Se cumplen los objetivos?

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No: CMI-020-100
	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		Página: 3 de 5
	Nombre: Ejecución de acciones de comunicación externa		Versión: 2
	Escrito por: Municipalidad de Limon	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Descripción:	Cuando la propuesta presentada cumple a satisfacción los objetivos de comunicación, así como los objetivos de la contratación se presenta al Alcalde conforme a la actividad CMI-020-100-070, de lo contrario se devuelve para su corrección a la actividad CMI-020-100-050.
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-060: Elaboración de propuesta de productos de comunicación externa

Descripción:	Para aquellos productos que por su naturaleza o por la disponibilidad del presupuesto deben ser desarrollados internamente, se procede a realizar las propuestas y en caso de que se complementen con productos desarrollados externamente, se debe velar por el alineamiento y consistencia tanto gráfica como del mensaje.
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-070: Aprobación de la propuesta de productos

Descripción:	El Alcalde procede a revisar la propuesta elaborada por las empresas contratadas o por personal interno de la municipalidad, en caso de que perciba que los mensajes (directos y subliminales) son congruentes con lo que desea transmitir la Municipalidad los aprueba, de lo contrario solicita los ajustes que considere necesario.
Responsable	Alcalde Municipal

¿Son aprobados?

Descripción:	El Alcalde valora la propuesta y en caso de considerar que la misma satisface los objetivos de comunicación de la Municipalidad la aprueba, de lo contrario solicita las modificaciones correspondientes y los devuelve a las actividades CMI-020-100-050 y CMI-020-100-060, según corresponda.
Responsable	Alcalde Municipal

CMI-020-100-080: Seguimiento a las acciones de comunicación externa

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No: CMI-020-100
	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		Página: 4 de 5
	Nombre: Ejecución de acciones de comunicación externa		Versión: 2
	Escrito por: Municipalidad de Limon	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Descripción:	<p>Se debe dar seguimiento a la acción de comunicación, con el propósito de velar por que todos los productos se estén desarrollando de forma armónica y sincronizada.</p> <p>Además, en el caso de subcontrataciones, se debe vigilar la producción del servicio contratado en cumplimiento con las disposiciones del contrato, por ejemplo se debe velar porque:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se pauten en los medios indicados, en las horas y en los periodos del año establecidos. 2. Lanzamiento de campañas en el momento estipulado, con la duración establecida, con los mensajes aprobados y en los medios pactados. 3. Impresiones con la calidad definida. 4. Distribución de afiches en los momentos y lugares establecidos. 5. Participación del segmento acordado 6. Entre otros.
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-090: Evaluación de las acciones de comunicación externa

Descripción:	<p>Se evalúan los logros de la acción de comunicación, que incluye al menos determinar si el segmento o segmentos a los que iba dirigida la acción de comunicación recibieron el mensaje, así como evaluar el porcentaje de cumplimiento de las actividades a las que la empresa se comprometió.</p> <p>En caso de que la institución cuente con los recursos necesarios, se puede desarrollar una investigación de mercado para evaluar el cumplimiento de los objetivos de comunicación.</p>
Responsable	Relacionista Público

¿Los resultados son satisfactorios?

Descripción:	<p>Si luego de realizada la evaluación se identifica que los segmentos utilizados o las actividades realizadas tienen menor alcance que lo pactado, se solicitan las acciones correctivas de acuerdo con la actividad CMI-020-100-100. De lo contrario se da la aprobación de los productos en la actividad CMI-020-100-110.</p>
Responsable	Relacionista Público

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No: CMI-020-100
	PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL		Página: 5 de 5
	Nombre: Ejecución de acciones de comunicación externa		Versión: 2
	Escrito por: Municipalidad de Limon	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

CMI-020-100-100: Solicitud de acciones correctivas

Descripción:	En caso de que los resultados de la evaluación no sean satisfactorios, se solicitan las acciones correctivas correspondientes ya sea que corresponde a una acción interna o una acción subcontratada.
Responsable	Relacionista Público

CMI-020-100-110: Aprobación de los productos

Descripción:	<p>Cuando los resultados de la evaluación sean satisfactorios, se dan por aprobados.</p> <p>En caso de contrataciones la unidad de Bienes y Servicios procede a recibir las facturas para el pago correspondiente y la unidad de Relaciones Públicas verifica que lo que se está cobrando sea correcto. Asimismo la unidad de Bienes y Servicios recibe de la empresa contratada los artes y materiales de comunicación utilizados y los traslada a la unidad de Relaciones Públicas para su custodia, asegurando que estén disponibles cuando sea necesario reutilizarlos.</p>
Responsable	Unidad de Bienes y Servicios - Relacionista Público

FIN DEL PROCEDIMIENTO