ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento para Regular los servicios que presta el área de Publicidad

Área	Proceso
Relaciones Públicas	Publicidad

Revisado por		Aprobado por
	Marissa Espinosa	
Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas	Jefe de la Oficina de Desarrollo institucional	Director Ejecutivo

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
P-ASEP-RRPP-02	1.0	noviembre, 2016

CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIOS

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO
B. ALCANCE
C. RESPONSABLES
D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
E. GLOSARIO

II. ACTIVIDADES

ANEXOS

1. F-ASEP-DCyP-09 - Solicitud de Bienes / Servicios

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Autor	Motivo del Cambio

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO

Definir una metodología de trabajo que facilite el análisis, desarrollo y publicación de avisos, artes, cuñas publicitarias, campañas de distinto tipo, en medios escritos (periódicos, revistas), en medios audiovisuales (radio, televisión), en medios electrónicos (páginas Web, redes sociales), que hayan sido propuestas por la propia Oficina de Relaciones Públicas o solicitadas por el Despacho Superior o por alguna de las unidades administrativas de la ASEP.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los funcionarios de la Oficina de Relaciones Públicas que realizan funciones relacionadas con el área de Publicidad y aquellas unidades administrativas que participan en el proceso.

C. RESPONSABLES

- Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
- Encargado del área de Publicidad
- Diseñadores Gráficos
- Funcionarios de la Oficina de Relaciones Públicas

D. NORMAS DE CONTROL INTERNO

- La Oficina de Relaciones Públicas, a través de su área de Publicidad, es la unidad responsable del diseño y elaboración de folletos, trípticos, afiches, campañas u otros, además del desarrollo de la idea central para la realización de cuñas publicitarias, campañas y similares destinadas a publicitar programas internos, proyectos o gestiones que desarrolla la entidad y/o las unidades administrativas que la conforman.

- Las publicaciones que se requieran divulgar en medios escritos de la localidad, deben solicitarse a través del formulario Solicitud de Bienes / Servicios - F-ASEP-DCyP-09 (ver Anexo No. 1). Dicho formulario se encuentra disponible en la aplicación FTP, la que puede accederse desde la página Web de la ASEP.

- Las solicitudes para publicaciones no requieren el sello de "No Existencia" emitido por la Sección de Almacén, ya que se trata de una solicitud para la adquisición de un servicio (solo las solicitudes de bienes requieren este sello).

- La Oficina de Relaciones Públicas mantendrá un listado de precios de referencia, con el fin de que la unidad gestora pueda completar el detalle del precio en el formulario de Solicitud de Bienes / Servicios - F-ASEP-DCyP-09.

- El precio de referencia que facilite la Oficina de Relaciones Públicas podrá resultar menor o mayor que el precio final de la publicación, detalle que no representa causa para invalidar o rechazar la gestión.

- Se recomienda que las solicitudes para tramitar publicaciones se hagan llegar a la Dirección de Administración y Finanzas con, al menos, 10 días hábiles de anticipación a la fecha en que debe estar publicada la información en los medios escritos, con el fin de que la Oficina de Relaciones Públicas cuente con el tiempo necesario para coordinar dicha gestión con los medios de comunicación. De igual manera, las solicitudes de diseño de artes, campañas y similares deben enviarse a esta unidad con la suficiente anticipación que permita realizar las tareas que esta labor involucra.

- La Presidencia de la República, a través de la Secretaría de Comunicación del Estado, es la entidad que autoriza el presupuesto presentado por cada entidad en materia de publicidad durante cada periodo fiscal.

- La Secretaría de Comunicación del Estado de la Presidencia de la República es la encargada de gestionar mejores tarifas publicitarias. Luego de pactar la oferta con los medios impresos, televisivos y/o radiales, recomienda montos para aprovechar el mejor costo-beneficio.

E. GLOSARIO

- **Arte:** Diseño creado por la Oficina de Relaciones Públicas cuyo contenido se compone de gráficos y textos ligados a campañas específicas, respetando un patrón o política de la Secretaría e Comunicación del Estado y la imagen de la entidad.

- **Cuña publicitaria:** Dícese del arte de audio que se entrega a los medios para su difusión. Término que se utiliza comúnmente en el medio radial.

- **Pieza publicitaria:** Dícese del arte audio visual que se entrega a los medios para su difusión. Comúnmente se utiliza este término en el medio televisivo.

- **Pauta:** Programación o espacio donde se emite la cuña o pieza publicitaria. Ejemplo: Se pauta solamente en programas de noticias.

- **Planes de medios:** Programación o espacio que se destina en todos los medios con detalles del día, hora o segmento del medio para difundir los mensajes.

II. ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A.	**CONTRATACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**	
1	Elabora el presupuesto anual para publicidad en medios de comunicación de prensa escrita (periódicos, revistas) radio y televisión; solicita aprobación superior.	Jefe de la Oficina de RRPP
2	Recibe, revisa, aprueba y devuelve.	Administrador General
3	Recibe y presenta para aprobación final.	Jefe de la Oficina de RRPP
4	Recibe, revisa, aprueba y autoriza el presupuesto anual de cada entidad entre los medios de comunicación de prensa escrita, radioemisoras, programas de opinión pública y canales de televisión con los que se pautó.	Secretaría de Comunicación del Estado - Presidencia de la República
5	Recibe, por parte de la Secretaría de Comunicación del Estado de la Presidencia de la República, la autorización del presupuesto aprobado para iniciar planes de contratación.	Jefe de la Oficina de RRPP
6	Selecciona la empresa publicitaria que se encargará de elaborar los planes de medios para cada transmisión televisiva que se requiera, tal como lo establecen los contratos de este tipo.	
7	Solicita y recopila la documentación legal para la tramitación de los correspondientes contratos de los medios de comunicación de prensa escrita y de televisión con los que se pautó y con la empresa publicitaria seleccionada. Mantiene copia de estos documentos.	Encargado del área de Publicidad
8	Realiza las gestiones de contratación de los medios de comunicación aprobados y de la empresa publicitaria seleccionada.	Abogado asignado al área de Administración
9	Luego de que se formalizan los contratos, da seguimiento al monto pagado por cada una de las publicaciones que se gestionen, con el fin de mantener control del saldo de los fondos asignados. **Notas:** **1.** Si se requiere efectuar una publicación y aun no se han formalizado los contratos por falta de aprobación del	Encargado del área de Publicidad

	presupuesto por parte de la Secretaría de Comunicación del Estado de la Presidencia de la República, gestiona la publicación a través de una Orden de Compra generada por el Departamento de Compras y Proveeduría, la que no podrá sobrepasar los B/.3,000.00 (tres mil balboas). **2.** Si llegara a terminarse el fondo originalmente asignado para publicaciones antes de finalizar el año fiscal, solicita una Adenda al contrato correspondiente.	
10	Cuando sea necesario y se solicite, gestiona la adquisición del servicio de publicación, tal como está establecido en la Guía para la Gestión de Publicaciones - G-ASEP-DCyP-01 vigente.	Depto. de Compras y Proveeduría
11	Elabora y tramita Adendas, cuando sea necesario.	Abogado asignado al área de Administración
12	Archiva copia de los documentos relacionados con las contrataciones de los medios de comunicación en un expediente denominado Contratos de Medios, el que mantiene vigente durante cada periodo fiscal y en el que incluye Contratos, Adendas (de existir) y documentos legales recopilados al inicio de la gestión.	Encargado del área de Publicidad
B.	**PUBLICACIONES EN PRENSA ESCRITA (PERIÓDICOS Y REVISTAS)**	
1.	**Avisos**	
1 a.	Sigue los pasos descritos en la Guía para la Gestión de Publicaciones - G-ASEP-DCyP-01	Unidad gestora
1 b.	Recibe comunicación telefónica o vía correo electrónico por parte de la unidad gestora. Selecciona dos (2) medios de prensa escrita (periódicos) de los que han sido aprobados por la Secretaría de Comunicación del Estado y les envía, por correo electrónico, la solicitud de la publicación del Aviso; adjunta el Aviso, con el fin de que éstos coticen dicha publicación con base en el tamaño solicitado.	Encargado del área de Publicidad
1 c.	Solicita la reserva del espacio para la publicación. En caso de que no exista disponibilidad de espacio en las fechas indicadas por la unidad solicitante, realiza las siguientes acciones: • Comunica la situación al solicitante para que cambie las fechas de	

	la publicación. • Si la unidad solicitante no puede cambiar las fecha de la publicación, trata de conseguir espacio en otro de los periódicos. • De no conseguirse espacio en ningún otro periódico, cancela la gestión (no publica el aviso).	
1 d.	Recibe y revisa el arte diseñado por el periódico para corroborar la exactitud con el original. Aprueba el diseño.	Encargado del área de Publicidad
1 e.	Recibe la cotización de los medios seleccionados. Obtiene una copia para su control y archivo. Solicita la adquisición de este servicio y envía el original de los documentos (cotización y arte) para este propósito.	
1 f.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de publicación con los medios de comunicación seleccionados, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
1 g.	Monitorea la publicación del Aviso en los medios. En caso de que el periódico cometa algún error en las fechas de la publicación, reporta este hecho al medio de comunicación para que reponga las fechas y comunica la situación a la unidad gestora para que esté debidamente informada de lo ocurrido.	Encargado del área de Publicidad
1 h.	Archiva copia de los documentos relacionados con la gestión de publicación (cotización, Orden de Compra, otros) en el expediente denominado Presentación de Cuenta, el que mantiene vigente durante el periodo fiscal.	
2.	**Arte**	
2 a.	Cuando se trate de algún arte que se requiera publicar en algún medio de comunicación escrita (periódico o revista), sea éste resultado de una iniciativa de la propia Oficina de Relaciones Públicas o de una solicitud efectuada por alguna unidad administrativa, asigna al Diseñador Gráfico que se encargará de atender esta tarea.	Jefe de la Oficina de RRPP / Encargado del área de Publicidad
2 b.	Crea varios bocetos o muestras para revisión y/o aprobación.	Diseñador Gráfico
2 c.	Dependiendo del origen del arte, realiza las siguientes acciones: o Si se trata de una iniciativa interna, revisa y aprueba el boceto o la muestra. o Si se trata de alguna solicitud recibida por parte de alguna unidad	Jefe de la Oficina de RRPP / Encargado del área de Publicidad

	administrativa de la entidad, envía el boceto o muestra para revisión y aprobación de la unidad solicitante.	
2 d.	Revisa y aprueba el boceto o muestra o solicita modificaciones. Devuelve.	Unidad administrativa solicitante
2 e.	Recibe, revisa y modifica el arte, de requerirse, según indicaciones de la unidad solicitante.	Diseñador Gráfico
2 f.	Aprueba el trabajo final y envía a aprobación superior.	Jefe de la Oficina de RRPP
2 g.	Recibe, revisa, aprueba y devuelve.	Administrador General
2 h.	Recibe y envía a aprobación final.	Jefe de la Oficina de RRPP
2 i.	Recibe, aprueba y devuelve.	Secretaría de Comunicación del Estado - Presidencia de la Rep.
2 j.	Dependiendo del presupuesto con que cuente y de lo que se requiere proyectar, selecciona los medios de comunicación en los que se publicará el arte. Les envía, por correo electrónico, la solicitud de la publicación y adjunta el Arte, con el fin de que éstos coticen dicha publicación con base en el tamaño solicitado.	Encargado del área de Publicidad
2 k.	Solicita la reserva del espacio para la publicación.	
2 l.	Recibe la cotización de los medios seleccionados. Obtiene una copia para su control y archivo. Solicita la adquisición de este servicio y envía los documentos (cotización, arte y aprobación de la Secretaría de Comunicación del Estado) para este propósito.	
2 m.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de publicación con los medios de comunicación seleccionados, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
2 n.	Monitorea la publicación del Arte en los medios. En caso de que el medio cometa algún error en la publicación, reporta este hecho para que se corrija y compense.	Encargado del área de Publicidad
2 ñ.	Archiva copia de los documentos relacionados con la gestión de publicación (cotización, Orden de Compra, otros) en el expediente denominado Presentación de Cuenta, el que mantiene vigente durante el periodo fiscal.	

C.	**TRANSMISIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL**	
1.	**Televisión**	
1 a.	Solicita la contratación de los servicios de una productora de videos para que elabore las piezas publicitarias. Esta empresa debe encargarse de los conceptos creativos en la pre y post producción.	Jefe de la Oficina de RRPP / Encargado del área de Publicidad
1 b.	Gestiona la adquisición de estos servicios siguiendo los procedimientos establecidos para este propósito.	Depto. de Compras y Proveeduría
1 c.	Cuando se ha realizado la contratación de los servicios de la productora de videos, coordina y da seguimiento a la producción del video publicitario.	Encargado del área de Publicidad
1 d.	Recibe, por parte de la productora de videos, el story board de la cuña publicitaria.	
1 e.	Solicita a la empresa publicitaria, el plan de medios de la cuña publicitaria.	
1 f.	Recibe y revisa el plan de medios y la propuesta de cada canal por el cual se transmitirá la misma. Somete a consideración del superior.	
1 g.	Recibe, revisa y da Visto Bueno a las propuestas; envía toda la documentación a aprobación superior.	Jefe de la Oficina de RRPP
1 h.	Recibe, revisa, aprueba y devuelve.	Administrador General
1 i.	Recibe y envía a aprobación final; adjunta toda la documentación relacionada (story board, plan de medios y propuesta del canal).	Jefe de la Oficina de RRPP
1 j.	Recibe, revisa, aprueba y devuelve. De solicitar algún cambio, lo hace saber.	Secretaría de Comunicación del Estado - Presidencia de la Rep.
1 k.	Recibe y gestiona cambios (de requerirse).	Jefe de la Oficina de RRPP / Encargado del área de Publicidad
1 l.	Cuando recibe la aprobación final por parte de la Secretaría de Comunicación del Estado, solicita a la productora la pieza publicitaria en el formato utilizado por cada canal por el que se transmitirá la misma.	Encargado del área de Publicidad

1 m.	Envía el original de la documentación relacionada con esta gestión (plan de medios, propuesta de los canales de televisión seleccionados) al Departamento de Compras y Proveeduría. Obtiene una copia para su control y archivo.	Encargado del área de Publicidad
1 n.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de publicación con los medios de comunicación seleccionados, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
1 ñ.	Recibe la pieza publicitaria en los formatos solicitados y los envía, por correo electrónico, a cada canal seleccionado.	Encargado del área de Publicidad
1 o.	Monitorea la transmisión televisiva para confirmar el cumplimiento de lo pautado. De detectarse algún incumplimiento de la pauta o algún defecto en la transmisión (transmisión incompleta, con defectos en el audio o cualquier otra situación anómala), contacta al medio para que corrija, reponga las fechas o se comprometa a brindar otro tipo de compensación.	Encargado del área de Publicidad / Funcionario de la Oficina de RRPP
2.	**Radio - Transmisión de Cuñas publicitarias**	
2 a.	Cuando se trate de transmisiones de cuñas publicitarias, solicita a la productora de videos, una versión de solo audio de la misma cuña que se elaboró para televisión.	Jefe de la Oficina de RRPP
2 b.	Solicita la aprobación de la adquisición del servicio de transmisión indicando las empresas de radio seleccionadas para dicha transmisión. **Nota:** En este caso no se requiere gestionar la aprobación del Despacho Superior ni la de la Secretaría de Comunicación del Estado, ya que previamente se gestionó la aprobación de la versión audiovisual de la pieza publicitaria.	
2 c.	Recibe, revisa, aprueba e instruye.	Director Ejecutivo
2 d.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de transmisión solicitado, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
3.	**Radio - Transmisión de Noticias y/o Entrevistas**	
3 a.	Cuando requiera espacio para la transmisión de noticias, entrevistas desarrolla los detalles y los envía a las diferentes radioemisoras para reservar el espacio para la transmisión solicitada. En éstos no se	Jefe de la Oficina de RRPP

	necesita gestionar la contratación y pago de estos servicios.	
3 b.	Envía las noticias que desea que se transmitan; coordina la realización de entrevistas y acompaña al funcionario que ofrecerá la misma.	Jefe de la Oficina de RRPP

ANEXOS

ANEXO No. 1

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

F-ASEP-DCyP-09
Versión 2.0

SOLICITUD DE BIENES / SERVICIOS

BIENES ☐ **SERVICIOS** ☐

Requisición No.:_____

PARA SER COMPLETADA POR LA UNIDAD SOLICITANTE	
Nombre de la unidad:_____ Dirección / Departamento u Oficina / Sección	
Justificación:	Fecha:

RENGLÓN No.	CANTIDAD SOLICITADA	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO Las especificaciones técnicas constituyen las características del objeto o servicio que se va a contratar, las cuales no pueden hacer referencia, en ningún caso, de marcas de fábrica, series de catálogo o clase de equipo de un fabricante. Las descripciones deben basarse en características objetivas, técnicas y de calidad; deben ser lo más descriptivas posible: tamaño, modelo, color, función, material, cantidad, entre otras.

VALOR ESTIMADO:

OBSERVACIONES:

Preparado por:	Autorizado por:
_____ Funcionario responsable	_____ Jefe de la unidad solicitante

CONFIRMACIÓN DE NO EXISTENCIA	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA
_____ Sección de Almacén	Sí ☐ No ☐ Monto: _____ Partida Presupuestaria_____ _____ _____ Departamento de Presupuesto
AUTORIZADO POR	**APROBADO POR**
_____ Dirección Ejecutiva	_____ Dirección de Administración y Finanzas

Notas: La unidad solicitante debe adjuntar los siguientes documentos, según el tipo de bien o servicio que solicite:

1. Cuando se trate de equipo informático, las especificaciones técnicas emitidas por la Oficina de Informática.
2. En caso de solicitudes de bienes muebles, el criterio de existencia emitido por el Departamento de Bienes Patrimoniales y el criterio técnico emitido por el Departamento de Servicios Generales.
3. En caso de adquisiciones a través de Licitaciones, el pliego de cargos elaborado por la Oficina de Asesoría Legal y las certificaciones de Partidas Presupuestarias emitidas por el Depto. de Presupuesto de la ASEP y de DIPRENA.
4. En caso de adquisiciones por Excepción, informe técnico fundado.

F-ASEP-DCyP-09
Versión 2.0

SOLICITUD DE BIENES / SERVICIOS

Instructivo

OBJETIVO: Contar con una descripción detallada de las solicitudes que generan las diferentes dependencias de la entidad para la adquisición de bienes y/o servicios.

ORIGEN: Unidad administrativas de la ASEP

CONTENIDO:

- Bienes / Servicios: Selecciones con un gancho (✓) la opción que corresponda a su solicitud.
- Requisición No.: Registre el número de Requisición que le indique La Sección de Almacén, al momento de solicitar la confirmación de No Existencia.
- Nombre de la unidad: Registre la Dirección, Departamento, Oficina, Sección que solicita la adquisición.
- Justificación: Anote las razones que sustentan la solicitud emitida.
- Fecha: Registre el día, mes y año en que completa el formulario.
- Renglón No. Numere consecutivamente los renglones que conforman la solicitud (un renglón para cada bien o servicio).
- Cantidad solicitada: Registre el número que identifica la cantidad de bienes o servicios por renglón que solicita.
- Descripción del bien servicio: Detalle los bienes o servicios que solicita con base a lo señalado en el título de este apartado.
- Valor estimado: Anote el valor total estimado de la adquisición solicitada.
- Observaciones: Anote cualquier información relevante relacionada con la gestión.
- Firmas de la unidad gestora: Anote la firma del funcionario que elabora el formulario y la del jefe de la unidad solicitante que autoriza la solicitud.
- Confirmación de No Existencia: Registre el sello de No Existencia emitido por la Sección de Almacén <u>únicamente cuando se trate de solicitudes de bienes</u>
- Disponibilidad Presupuestaria: El Departamento de Presupuesto registra si existe o no disponibilidad de partida presupuestaria; el monto disponible y el número de la o las partidas correspondientes.
- Autorizado por: La Dirección Ejecutiva firma autorizando la adquisición.
- Aprobado por: La Dirección de Administración y Finanzas firma aprobando la gestión, luego de la autorización otorgada por la Dirección Ejecutiva.

DISTRIBUCIÓN: Original - Departamento de Compras y Proveeduría
Copia - Unidad solicitante