



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 1 de 12

SC-CER440961

1. ALCANCE

Aplica para toda la comunidad académico-administrativa de la Universidad de Santander en sus campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

El objetivo del documento es presentar los medios institucionales y servicios de comunicación con los que cuenta la Universidad, con el fin de desarrollar acciones de difusión y publicación de información, mensajes, campañas, eventos y noticias destacadas dirigidas a los diferentes públicos de interés, como apoyo transversal a los procesos de docencia, investigación, extensión y demás procesos institucionales, con el fin de contribuir al posicionamiento y visibilidad de la Institución.

2. DEFINICIONES

Boletines digitales: son correos electrónicos que se envían periódicamente a las partes interesadas como profesores, administrativos, estudiantes, periodistas y entidades aliadas; que incluyen información, anuncios, eventos, campañas y noticias de interés para dichos públicos.

Página web: documento electrónico de dominio público (www.udes.edu.co) al que se puede acceder desde un navegador web y contiene la información institucional de relevancia para los públicos de interés y el sector externo.

Redes sociales: plataformas digitales que permiten el intercambio de información y el relacionamiento de comunidades de individuos, a partir de intereses comunes, entre las que se destacan Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube, entre otras, en las que la Universidad tiene cuentas institucionales para cada uno de sus campus y publica información para sus partes interesadas.

Free press: táctica comunicativa que permite a una empresa u organización difundir un mensaje o noticia en medios masivos de comunicación, sin realizar una inversión o pago en pauta publicitaria, con el fin de llegar a una audiencia general. La publicación estará sujeta al criterio o interés que pueda tener un medio según la relevancia de la información.

Registro fotográfico: toma de fotografías de una actividad o evento institucional, que se realiza con el fin de realizar una publicación posterior en un medio institucional o dejar evidencia de un hecho relevante.

Cubrimiento periodístico: ejercicio de búsqueda, solicitud e interpretación de una información que se genera a partir de un evento o acontecimiento de relevancia, con el fin de redactar una noticia posterior que será publicada en los medios institucionales.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 2 de 12

SC-CER440961

3. DESARROLLO DEL CONTENIDO

3.1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES

Medios de comunicación establecidos para las acciones de difusión y publicación dirigidas a los diferentes públicos de interés.

3.1.1. MEDIOS EXTERNOS

- **Página web:** el portal web divide las publicaciones partir de un home principal que incluye la información más destacada, el micrositio específico para cada uno de los campus y una segmentación por perfiles de estudiantes, profesores, administrativos y graduados.



Cada uno de los microsítios se actualiza permanentemente, según las necesidades de información requeridas por los diferentes procesos o áreas. Los microsítios de los campus cuentan con las secciones de eventos en los que se publica la agenda académica de la universidad y de noticias, que evidencia los hechos más destacados.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES**

Versión: 03

Página 3 de 12

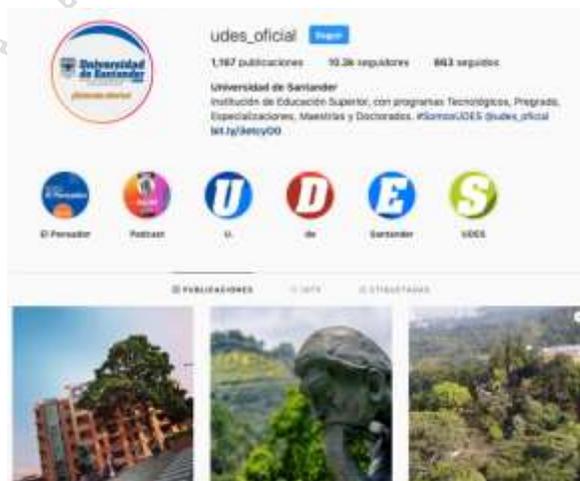
SC-CER440961

Periodicidad: actualización diaria de información.



- **Redes sociales:** cada uno de los campus tiene cuentas institucionales en la que se publica la información relacionada con eventos académicos, convocatorias, anuncios, transmisiones en línea, fotografías, videos y noticias destacadas. Las redes usadas en todos los campus son Facebook, Twitter e Instagram; y en el campus Bucaramanga LinkedIn, Flickr y YouTube.

Periodicidad: actualización diaria de información.





**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 4 de 12

SC-CER440961

- **Boletines digitales externos:** correos electrónicos en los que se publica la información y noticias de proyección externa relacionadas con los avances y logros de la Universidad en materia de sus procesos de gestión, docencia, investigación, extensión e internacionalización, con el fin de contribuir al posicionamiento y visibilidad de la Institución.

De igual forma, permiten dar a conocer pronunciamientos oficiales de la Universidad dirigidos a la comunidad en general, dentro de los boletines digitales externos se encuentran:

- **El Pensador:** boletín que reúne las noticias y eventos más destacados dirigidas al sector externo, que sean de interés de entidades aliadas o medios de comunicación. Incluye las secciones de noticias, agenda, UDES en medios y video cuando aplique.

Periodicidad: envío y publicación semanal en el campus Bucaramanga, quincenal en los campus Cúcuta y Valledupar.



- **Boletín de prensa:** se utiliza cuando se requiere enviar una noticia destacada a medios masivos de comunicación con el fin de realizar una gestión de free press dirigida a una audiencia general. La publicación estará sujeta al criterio o interés que pueda tener un medio según la relevancia de la información.

Periodicidad: sujeto a un hecho de relevancia o acontecimiento informativo de los campus.





Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 5 de 12

SC-CER440961

- **Comunicado institucional:** se usa para dar a conocer un pronunciamiento oficial de la Universidad frente a algún tema de relevancia o de acuerdo a alguna coyuntura y en este caso será emitido por Rectoría o una autoridad académica.

Periodicidad: aplica de acuerdo a la coyuntura o cuando se requiera.



- **La Pública:** este boletín reúne artículos Q1 y Q2 de investigadores UDES publicados en las principales revistas indexadas y es enviado a diferentes entidades aliadas e Instituciones de Educación Superior del país.



3.1.2. MEDIOS INTERNOS

- **Boletines digitales internos:** correos electrónicos en los que se publica la información institucional de interés dirigida principalmente a profesores y personal académico - administrativo de los campus; encontramos los siguientes boletines internos:
 - **Entérate:** boletín que reúne anuncios, campañas, avisos, eventos y noticias internas relacionadas con la gestión y visibilidad de los diferentes procesos académico - administrativos. Incluye las secciones de noticias, agenda y de interés.
Periodicidad: envío y publicación semanal.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 6 de 12

SC-CER440961



- **Agéndate:** boletín que reúne la agenda de eventos, actividades y convocatorias semanales de la Universidad.

Periodicidad: envío y publicación semanal durante el semestre académico.



- **Flash Informativo:** boletín que se utiliza para dar a conocer una única información de relevancia que se requiere enviar de manera inmediata.

Periodicidad: aplica según la necesidad de un área o proceso.





**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 7 de 12

SC-CER440961

- **Pantalla led:** herramienta audiovisual en la que se proyectan videos de corta duración, piezas gráficas o animaciones con contenido informativo, eventos, campañas o convocatorias dirigidas a la comunidad universitaria que transita por el campus Bucaramanga. No se encuentra disponible en otros campus.

Periodicidad: actualización semanal.

3.2. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

Actualmente el proceso de Gestión de Comunicaciones ofrece los siguientes servicios:

- **Publicación y difusión en medios institucionales**

Acciones de difusión de información, mensajes, campañas, eventos y noticias destacadas que son publicadas en el medio institucional correspondiente, ya sea de comunicación interna o externa, según las partes interesadas a las que vaya dirigido:

Medios internos:

- Publicación en boletines digitales internos
- Publicación en pantalla digital (Campus Bucaramanga)

Medios externos:

- Publicación o actualización en micrositiros web
- Publicación en redes sociales
- Transmisión en redes sociales
- Publicación en boletines digitales externos

- **Reportería**

Gestión periodística que se realiza a partir de un hecho, evento o acontecimiento que sea de interés para las partes interesadas de la Universidad, por cuanto su difusión contribuye a visibilizar la gestión que se realiza institucionalmente:

- Cubrimiento periodístico
- Registro fotográfico para publicaciones en medios institucionales
- Redacción / publicación de noticia en medios institucionales



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 8 de 12

SC-CER440961

- Gestión de freepress
- **Gestión de eventos institucionales**

Apoyo a los eventos de relevancia organizados por la Universidad o en los que participe, que involucren la asistencia del equipo directivo o autoridades académicas que requieren de la presentación y guía de un protocolo.

- Maestro de ceremonias
- **Asesoría en comunicación**

Acompañamiento y orientación en proyectos internos o externos que involucren un componente de comunicación o una campaña/estrategia de comunicación.

- Asesoría en comunicación institucional
- **Producción audiovisual**

Producción de contenidos audiovisuales como notas informativas para medios institucionales, que se elaboran a partir de un hecho o evento destacado de la Universidad, ofertado solo en el campus Bucaramanga a través del Canal UTV.

- Grabación y edición de videos informativos para medios institucionales

4. SOLICITUDES DE SERVICIOS

Para acceder a los servicios descritos, las solicitudes se deberán realizar por medio de la [Mesa de Ayuda](#), ingresando por la página web institucional, así:



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

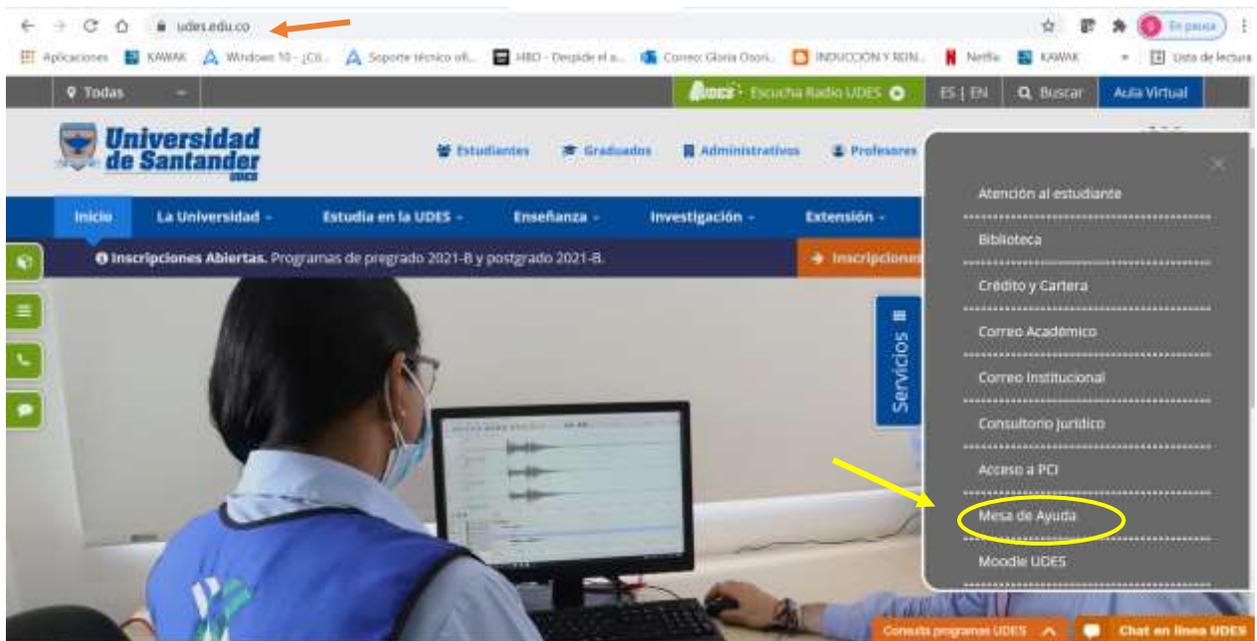
Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 9 de 12

SC-CER440961



1. Ingresar a la URL www.udes.edu.co
2. Seleccionar la pestaña lateral de Servicios
3. Seleccionar la opción Mesa de Ayuda
4. Seleccionar Comunicaciones



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

SERVICIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES

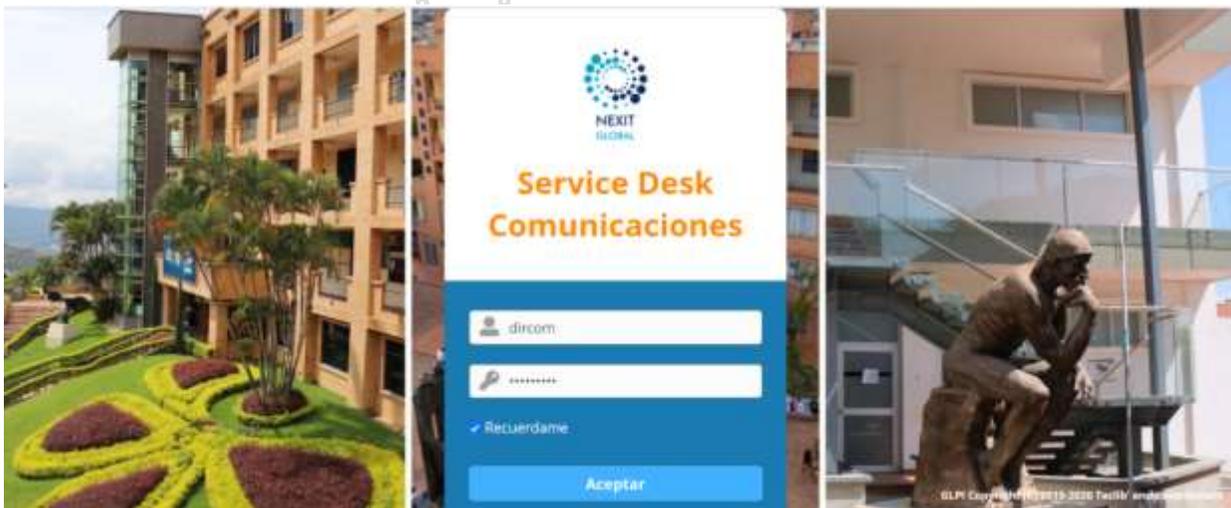
Versión: 03

Página 10 de 12

SC-CER440961



Una vez ingrese a la opción Comunicaciones, registre los datos de su usuario de correo electrónico y su respectiva contraseña



Una vez haya ingresado, seleccione la categoría acorde al servicio que requiere y diligencie la información.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	
FECHA DE APROBACIÓN 19/09/2022	Se agrega el boletín La UDES Publica.
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones.	Se cambian los cabezotes de los boletines: Entérate, Flash informativo, El Pensador y Agéndate. Se aclaran las redes sociales que se utilizan en cada campus. Se cambia la imagen de la mesa de ayuda. Se especifica que el servicio de producción audiovisual es prestado en el campus Bucaramanga a través del Canal UTV. Se ajusta presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
VERSIÓN 02	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 07/03/2023	Se cambia "pantalla LED" por "pantalla digital". Se modifica la periodicidad del boletín El Pensador, así: envío y publicación semanal en el campus Bucaramanga, quincenal en los campus Cúcuta y Valledupar.
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones Gelmy Lorena Sánchez Directora de Gestión Documental	Se cambia "Publicación o actualización en página web" por "Publicación o actualización en micrositiros web". Se agrega: "Transmisión por redes sociales", en los servicios a público externo. Se cambia "Redacción de noticia" por "Redacción / publicación de noticia en medios institucionales". Se cambia "Gestión de frepress en medios externos" por "Gestión de freepress" Se cambia "Protocolo y maestro de ceremonias" por "Maestro de ceremonias". Se cambia "Revisión de contenido institucional" por "Asesoría en comunicación institucional." Se agrega "una campaña/estrategia de comunicación", en la descripción de Asesoría en Comunicación. Se cambia la imagen de las Mesas de Ayuda. Se agrega: "Una vez haya ingresado, seleccione la categoría acorde al servicio que requiere y diligencie la información", como paso final de la solicitud de servicios.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*SERVICIOS Y MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES
COM-GU-001-UDES*

Versión: 03

Página 12 de 12

SC-CER440961

VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 10/11/2023	<p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Gelmy Lorena Sánchez Directora de Gestión Documental	

COPIA NO CONTROLADA