



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 1 de 28

SC-CER440961

1. ALCANCE

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

2. DEFINICIONES

Freepress: 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.

Vocero: representante institucional que ofrece las declaraciones ante un medio de comunicación ya sea por tratarse de un experto en una temática o noticia destacada o por un logro institucional, hecho o situación frente al cual la Universidad es consultada. En este último aspecto será la Rectoría General o Rectoría de Campus quien sea la fuente o designe al funcionario encargado de hacerlo. El vocero siempre deberá asegurar que se proyecte la mejor imagen institucional y sea asertivo en su comunicación y en ningún caso deberá comprometer el nombre de la Institución.

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.

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.

Boletín de prensa: comunicación escrita dirigida a periodistas con el propósito de dar a conocer una noticia de relevancia en medios que sea de interés general y porque su difusión contribuirá a destacar una buena gestión o hecho institucional. El boletín siempre deberá incluir un testimonio de un vocero que pueda dar las declaraciones ante los medios.

Agenda de medios: cronograma de entrevistas que se establece para un vocero en medios de comunicación mediante la gestión de freepress para la difusión de un boletín de prensa.

Protocolo: para el caso de los eventos institucionales, contempla el listado de las autoridades institucionales o invitados especiales que intervendrán durante el evento. Al igual que el guion que leerá el maestro de ceremonias de acuerdo al orden día del día que llevará el evento y que se ha definido previamente con el organizador o el solicitante.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 2 de 28

SC-CER440961

Maestro de ceremonias: tiene a su cargo la responsabilidad de conducir y presentar el evento, de acuerdo al protocolo y orden del día definido y hace la moderación entre las autoridades institucionales o invitados especiales con el público asistente.

Orden del día: es el listado de puntos que conforman la agenda que se cumplirá durante un evento, indicando el paso a paso de la jornada, los horarios y quienes intervienen.

Mesa principal: lugar en el que están ubicados las autoridades institucionales o invitados especiales que presiden un evento y que intervendrán durante el mismo.

Piezas gráficas: composición visual de un diseño gráfico que contiene la imagen y contenido propio del evento que será proyectado al público asistente y que hace parte de la identidad visual institucional.

Evento remoto: evento realizado por medio de plataformas tecnológicas a la que se conectan los asistentes y el público en general, sin involucrar un componente de presencialidad. Algunas de ellas son Teams o Zoom, entre otras.

Condiciones técnicas: aspectos que se requieren para realizar un evento remoto, como lo son la reserva de una sala en la plataforma Zoom y la asignación de un técnico de Soporte por parte del área de Soporte a Usuario para garantizar las condiciones necesarias para el buen desarrollo de la jornada.

Ambientación: corresponde a la adecuación del espacio físico en el que se desarrollará un evento presencial, como lo es un auditorio. En este caso se debe solicitar al área de Logística, la reserva del auditorio y de los aspectos que se requieran como número y distribución de sillas, mesa principal, atril, proyección de video y audio o flores, entre otros.

Logística del lugar: corresponde a garantizar por parte del organizador del evento o solicitante, que todos los aspectos relacionados con el lugar en el que se realizará el evento y su ambientación, estén debidamente dispuestos para el desarrollo de la jornada.

Equipo directivo o autoridades institucionales: integrantes que representan los cargos de dirección en la universidad tales como rector general, rector de campus, vicerrectores o decanos que presiden o lideran los eventos institucionales.

Medios internos: corresponden principalmente a los boletines digitales internos y la pantalla led (Campus Bucaramanga). Boletines digitales son correos electrónicos que se envían periódicamente con información institucional dirigido a los públicos de interés internos de la Universidad, entre los que se encuentran el Entérate, Flash Informativo y Agéndate. (Para conocer estos medios de difusión consulte la guía SERVICIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES COM-GU-001-UDES)

Medios externos: dentro de estos se encuentran la página web, redes sociales y los boletines digitales externos, que son correos electrónicos que se envían



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 3 de 28

SC-CER440961

periódicamente con información institucional dirigido a los públicos de interés externos. Estos son El Pensador, boletín de prensa y comunicado institucional. (Para conocer estos medios de difusión consulte la guía SERVICIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES COM-GU-001-UDES)

Contenidos: se refiere a la 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.

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. (Para conocer estos medios de difusión consulte la guía SERVICIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES COM-GU-001-UDES)

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.

Página web: documento electrónico de dominio público (www.udes.edu.co) al que se puede acceder desde un navegador web y que 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.

Ticket: registro y número que se genera al radicar una solicitud de un servicio en la Mesa de Ayuda de Comunicaciones.

Manual de imagen corporativa: documento en el que se definen las normas a seguir para lograr una expresión uniforme de la imagen de la institución, buscando garantizar la correcta aplicación del logotipo y su simbología, y manteniendo la coherencia de su expresión en todo tipo de soportes, tanto gráficos, como físicos, audiovisuales o interactivos.

Asesoría en comunicación: contempla la revisión de contenido informativo o institucional, que se realiza como parte del acompañamiento y orientación en proyectos internos o externos que involucren un componente de comunicación o visibilidad institucional.

Contenido: información, mensajes, campañas o noticias destacadas que son publicadas en un medio institucional, ya sea de comunicación interna o externa, según las partes interesadas a las que vaya dirigido y el cual es elaborado por Comunicaciones.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 4 de 28

SC-CER440961

Material de comunicación: contenido que aporta el área solicitante a partir del cual se realiza la asesoría en comunicación como insumo inicial.

Retroalimentación: expresa opiniones y juicios fundamentados sobre el servicio prestado, con el fin de indicar si se cumplió a satisfacción.

Producción audiovisual: elaboración de contenidos de video como notas informativas para medios institucionales, que se elaboran a partir de un hecho o evento destacado de la Universidad.

Grabación de video: registro o captura de imágenes de video que se realizan como una cámara, en la que se registra un hecho o evento destacado de la Universidad.

Edición de video: proceso mediante el cual se elabora un video a partir de varias imágenes vídeos, fotografías, gráficos, audio, voz off, efectos digitales y cualquier otro material audiovisual que se requiera incorporar. La estructura y duración del video está sujeto a lo que se establece previamente en el guion.

Voz off: es la voz de un personaje que realiza la narración y que acompaña las imágenes de video mientras éstas se reproducen.

Imágenes apoyo: imágenes de video que se graban con una cámara con el fin de utilizarlas o incorporarlas en la edición de un video.

Testimonios: declaración o entrevista que se graba en video de un vocero, funcionario o invitado para ser incluido en la edición del video y en la que manifiesta su opinión o concepto sobre algún hecho o evento destacado de la Universidad.

Notas informativas: notas periodísticas de video que se realizan a partir de un hecho o evento destacado de la Universidad, que incluyen imágenes de video, voz off y el testimonio de un vocero, funcionario o invitado.

Medios de comunicación institucionales: canales o mecanismos establecidos para las acciones de difusión y publicación dirigidas a los diferentes públicos de interés de la Institución.

Hecho o evento destacado: acontecimiento relacionado o que contribuye a 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.

Vocero: funcionario autorizado para dar un testimonio para un medio institucional, por tratarse de un experto académico o responsable de la gestión de una iniciativa o proyecto de la Universidad.

Preproducción: etapa de preparación y definición del proyecto audiovisual, en la que se define cuál es la información y propósito del video para luego elaborar el guion y establecer las imágenes de video se requerirán grabar, en qué lugares, quiénes intervendrán en el mismo, la duración y el material audiovisual necesario.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 5 de 28

SC-CER440961

Producción: etapa en la que se realiza la grabación de imágenes de video y las entrevistas correspondientes de acuerdo a lo establecido previamente en el guion.

Postproducción: etapa en la que se realiza la edición del video en la que se agregan las imágenes que fueron grabadas, el voz off, los testimonios y se incluyen los ajustes correspondientes a corrección de color, inclusión de efectos, añadir los títulos de crédito, gráficos en movimiento y todo lo necesario para darle forma a la producción audiovisual.

Material de video grabado: imágenes de video que fueron grabadas con una cámara y que se descargan en un computador o dispositivo de almacenamiento para realizar el posterior proceso de edición.

Material de audio grabado: audio que se genera al momento de grabar el voz off y que se descarga en un computador o dispositivo de almacenamiento para realizar el posterior proceso de edición.

Enlace de descarga: hipervínculo que se comparte con el solicitante del video, una vez éste se ha finalizado para que sea descargado y pueda ser reproducido.

Borrar, alistar, actualizar contenidos: corresponde a borrar, montar o actualizar contenidos en el Sitio Web Institucional.

Desarrollo a la medida: corresponde a desarrollo específico dentro de una sección del Sitio Web Institucional (una vez aprobado el requerimiento inician proceso de análisis, diseño, desarrollo, e integración en el portal).

Crear formulario: montar formulario para captura de datos dentro de micrositos o dependencias.

Crear redirección: Se implementa cuando alguna página dentro del Sitio Web Institucional cambia de nombre, se realiza redirección para que cuando la busquen en Google la página anterior redirija al sitio solicitado.

Cargar subdominio: se implementa para crear paginas internas en segundo nivel, ejemplo: graduados.udes.edu.co

Desarrollo de micrositos: desarrollo de páginas web para dependencias de la Universidad.

Integrar script: corresponde a integración de elementos o código (video YouTube, galería Facebook, Flickr, chat, etc.) dentro de una sección del Sitio Web Institucional.

Reportes: información de visitas a páginas, capturada de información de formularios, estadísticas relacionadas con el Sitio Web Institucional, mediante la herramienta Google Analytics.

3. DESARROLLO DEL CONTENIDO



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 6 de 28

SC-CER440961

3.1 Solicitud del servicio

Para solicitar la prestación de un servicio al proceso de Gestión de Comunicaciones, ingrese a la página web www.udes.edu.co, escoja la opción servicios que se encuentra ubicada al costado lateral derecho.



Posteriormente dé clic en la pestaña **mesa de ayuda** y seleccione **comunicaciones**.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 7 de 28

SC-CER440961



Después, ingrese allí el usuario y contraseña asignado por Servicio a Usuario o Gestión de Comunicaciones.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 8 de 28

SC-CER440961



Nota: el usuario es el mismo del correo institucional antes del @. Por ejemplo, para el correo webmaster@udes.edu.co, el usuario de mesa de ayuda es webmaster. La contraseña será la misma del correo. Si presenta inconvenientes para el ingreso o su usuario no es reconocido por la plataforma. Debe solicitarlo a Gestión de Comunicaciones.

Finalmente dé clic en la opción crear un caso.

Escriba	Número
Nombre	0
En correo (obligatorio)	0
En correo (planificado)	0
En espacio	0
Resolución	0
Correo	0
Borrador	0

De acuerdo con la solicitud escoja la categoría (servicio) y diligencie el formulario con el título, la descripción de la publicación que se requiere, el número de extensión o contacto, adjunte documento o imagen si aplica, y seleccione enviar



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

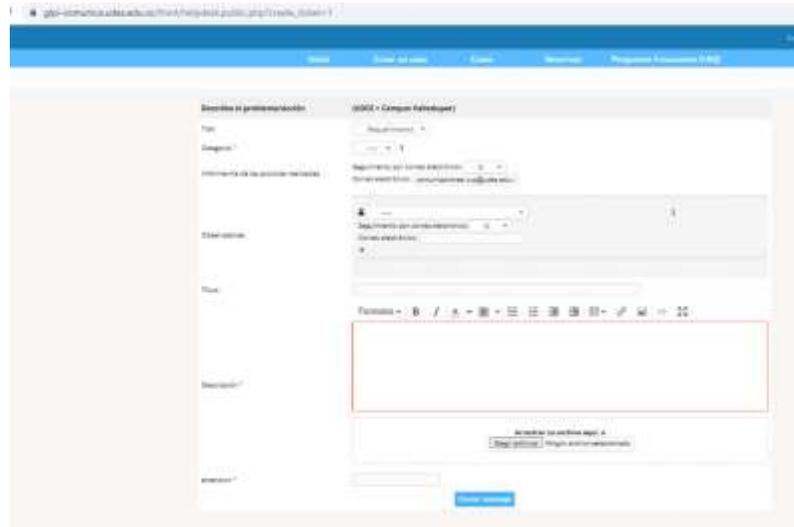
**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 9 de 28

SC-CER440961

mensaje.



Nota: tenga en cuenta que el peso máximo permitido por la mesa de ayuda es de 2 MB. Cuando se supere este peso, se debe remitir el adjunto por correo electrónico a webmaster@udes.edu.co



3.2 APROBACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL SERVICIO



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 10 de 28

SC-CER440961

La aprobación dependerá del cumplimiento de las características específicas de cada servicio, es importante tener en cuenta los tiempos de respuesta a cada servicio, según lo registrado en la documentación del proceso.

Nota: Si los servicios solicitados no cumplen con los tiempos establecidos para su atención, la aceptación de la solicitud estará condicionada a la disponibilidad de recursos tecnológicos y humanos; en caso de no contar con la disponibilidad, se notificará la novedad al solicitante a través de la mesa de ayuda y el ticket será cerrado.

3.2.1 Características específicas de cada servicio

- **Cubrimiento periodístico:** En la solicitud especifique fecha, lugar y hora del mismo. Si es evento remoto, incluya el link de conexión.
- **Registro fotográfico para publicaciones en medios institucionales:** En la solicitud especifique fecha, lugar y hora del mismo.
- **Redacción / publicación de noticia:** Comparta resumen de la información que requiere divulgación, así mismo el contacto de la (s) fuente (s). Es fundamental que la información sea de interés y que se destaque la importancia de la participación en el evento y la gestión de la institución.
- **Maestro de ceremonias:** Suministre el objetivo del evento, propósito, agenda, orden del día, nombre de los invitados tanto en la mesa principal como en el auditorio, datos claves que servirán de insumo para realizar el protocolo. La solicitud se hace igual a los servicios anteriores, a través de la mesa de ayuda, escogiendo la categoría 'protocolo y maestro de ceremonia'.
- **Publicación en boletín digital interno:** En este servicio puede solicitar la difusión en boletín Entérate, flash informativo o agédate.
- **Entérate:** describa la información que se publicará. Si se trata de un evento o banner informativo o de campaña, se debe adjuntar pieza con las medidas 850x637px.

Describe el problema/acción (UDES > Campus Bucaramanga)

Tipo: Requirimiento

Categoría: Publicación en boletines digitales internos

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por correo electrónico: SI

Correo electrónico: webmaster@udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 11 de 28

SC-CER440961

Importante: En el título y descripción especifique que la información debe ser incluida en el Entérate.

- **Flash Informativo De Interés:** como parte del ser describa la información que debe ser difundida, especifique el público al que va dirigido y adjunte la pieza publicitaria si aplica, con las medidas de 850x637 px.

Quando se requiera la difusión de encuestas o formularios, estos deben ser desarrollados por el solicitante y suministrar el link en la misma solicitud a Comunicaciones.

Describe el problema/acción: (UDES > Campus Bucaramanga)

Tipo	Requerimiento
Categoría *	= Publicación en boletines digitales internos
informarme de las acciones realizadas	Seguimiento por correo electrónico: <input checked="" type="checkbox"/>
	Correo electrónico: webmaster@udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 12 de 28

SC-CER440961

- **Agéndate:** Adjunte la pieza gráfica de medidas 850 x 637 px, que contenga nombre del evento, ponente o invitado si aplica, fecha, hora, lugar y logos institucionales con sello de acreditación institucional cuando se trate del campus Bucaramanga.

Describa el problema/acción

(UDES > Campus Bucaramanga)

Tipo

Requerimiento

Categoría *

Publicación en boletines digitales internos

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por correo electrónico Si

Correo electrónico: webmaster@udes.edu.co

Seguimiento por correo electrónico Si



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 13 de 28

SC-CER440961

- **Publicación en pantalla digital:** las imágenes o videos para pantalla LED (solo campus Bucaramanga) deben tener una medida de 850x637 px o 640x480 px.

Describe el problema/acción (UDES > Campus Bucaramanga)

Tipo: Requerimiento

Categoría*: ...n en medios institucionales > Pantalla digital

Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por correo electrónico: Si
Correo electrónico: webmaster@udes.edu.co

Observadores: Seguimiento por correo electrónico: Si
Correo electrónico: +

Título: Publicación en pantalla

Descripción*:
Buenos días, por favor publicar el banner adjunto en la pantalla del campus. ¡Gracias!

extension*: 1772

udes-convocatoria-mitacs.jpg 90.89 Kb (90.89Kio)

Arrastrar su archivo aquí, o
Elegir archivos Sin archivos...leccionados

Enviar mensaje

Tenga en cuenta que la imagen debe contener solo 3 elementos: 1 fotografía (si aplica), el título y fecha (si aplica) o frase que complemente el título con un máximo de 60 caracteres, incluyendo espacios.

APLICA





Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 14 de 28

SC-CER440961

NO APLICA

Las piezas gráficas diseñadas para redes sociales o boletines internos **no siempre son aptas** para la pantalla digital, puesto que los **textos pequeños**, más de 3 fotografías y mucha información hacen que sea ilegible el mensaje debido a la resolución de la pantalla.





Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 15 de 28

SC-CER440961

- **Publicación o actualización en micrositos web:** en la solicitud para publicación o actualización en página web, incluya el link del microsito o página exacta donde se debe realizar la actualización o publicación, así como la ubicación exacta en la misma.

En la opción “elegir archivos” adjunte los documentos, archivos o piezas gráficas.

Cuando se trate de eventos o banners informativos para micrositos, la pieza gráfica debe tener una medida de 850x637 px.

Tenga en cuenta los siguientes ejemplos:

Evento



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 16 de 28

SC-CER440961

Próximos eventos

TENDENCIAS Y DESAFÍOS DEL PERIODISMO
RICARDO SALÁY
02 MARZO 2022

JORNADA DE ACTUALIZACIÓN ENFOQUES Y TECNOLOGÍAS EN NEUROREHABILITACIÓN
04 MARZO 2022

Debido a su naturaleza, este tipo de publicación tiene características particulares como la tabla de descripción donde se incluye fecha de inicio, fecha de clausura, capacidad del evento, costo y campus. Esta información debe ser suministrada en la solicitud.

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Inicio	1 MARZO 2022
Clausura	02 MARZO 2022
Capacidad	Ilimitada
Valor entrada	Cero
Campus	Bucaramanga

Estas publicaciones se visualizan en la sección de eventos de cada micrositio que cuenta con ella, así como en la sección de eventos general de la página, a la que se puede acceder a través del home > Eventos > Ver todos



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 17 de 28

SC-CER440961



Banner informativo



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 18 de 28

SC-CER440961



Los banners informativos se ubican en los micrositos o páginas de comunidad (estudiantes, graduados, administrativos, profesores) para brindar información de interés dirigida a cada público. Esta imagen se publica sin textos adicionales. En algunas ocasiones se incluye un link que, al dar clic sobre la imagen, lleva a ampliación de la información u otros portales.

Publicación tipo noticia

Por otro lado, cuando se trate de una publicación tipo noticia y no se cuente con fotografías o no sea posible realizar registro fotográfico, la imagen diseñada debe contar con medidas de 1920x640 px.

Visualización previa de noticia en micrositio



Visualización cuando da clic a la noticia



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 19 de 28

SC-CER440961

La UDES se vincula a la red mundial más grande de investigación y tecnología

Destacado Lunes, 01 Marzo 2021 13:40



A partir de este momento, la **Universidad de Santander** hace parte de la familia global de innovación que acoge la **Red Internacional Waitro**, fundada en el marco del sistema de las Naciones Unidas con el fin de facilitar las alianzas en ciencia, tecnología e innovación, las cuales están orientadas a la acción entre miembros para contribuir de manera más amplia al desarrollo sostenible.

Es así como la UDES hasta el momento es la segunda universidad colombiana vinculada a dicha Red, que desde 1970 juega un papel vital en la unión del mundo, a partir de la integración de organizaciones dedicadas a la investigación y la tecnología, e interesadas en trabajar desde el fundamento de la hermandad y acuerdos cooperativos por la transferencia tecnológica y el desarrollo de las capacidades.

Este tipo de publicación se recomienda no solo para las noticias de interés relacionadas a cada dependencia a la que pertenece el micrositio, sino también para las diferentes convocatorias, debido a que esta publicación no obliga a utilizar el cuadro de descripción de evento (fecha inicio, clausura, capacidad, costo y campus). Además, permite mayor visibilidad al quedar ubicada en el slide de noticias del micrositio, así como la posibilidad de destacarla en el slide de noticias del home de la página.

Slide de noticias





Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 20 de 28

SC-CER440961

- **Publicación en redes sociales:** para la publicación en redes sociales describa la información que se debe incluir y adjunte el banner. Cuando se trate de transmisiones especifique la red social por la que desea se transmita el evento o actividad, e incluya en la solicitud el enlace de conexión a Zoom solicitado previamente a Servicio a Usuario.

Al momento de solicitar a Imprenta tenga en cuenta la orientación de los banners para cada tipo de publicación en las redes sociales:

Historias: orientación vertical con medidas de 1080x1920 px o 720x1280 px

Feed: orientación horizontal con medidas de 1200x628 px o 850x637 px o proporción cuadrada.

- **Transmisión en redes sociales:** en la solicitud envíe el enlace de la sala de Zoom gestionado con Servicio a Usuario, y los datos del técnico asignado, así como la red social por la que prefiere la transmisión (YouTube o Facebook).

Para la transmisión de ceremonias solemnes como: graduación, imposición de símbolos, tocas, batas y similares, así como eventos de reconocimientos y eventos realizados en alianza con actores externos producto de convenios o



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 21 de 28

SC-CER440961

proyecto, se utiliza la plataforma StreamYard una vez confirmado que la solicitud cuenta con los siguientes insumos:

- Background para la transmisión con una medida de 1080x1920 px (solicitado previamente a Imprenta).
- Créditos de personas que hablarán en el evento (si aplica, solicitado previamente a Imprenta).
- Banners informativos de la actividad (solicitado previamente a Imprenta). Ejemplo: en la ceremonia de graduación se utiliza un banner general (Ceremonia de graduación enero 27 de 2023), y 1 banner por programa durante la proclamación de los graduados. Para definir la información de cada banner se debe tener en cuenta que la función de estos banners es informar a las personas en qué consiste la transmisión, o en qué momento de la actividad transmitida se encuentra.

Adicionalmente, la transmisión puede contar con un video para el inicio con información de contexto de la actividad o evento, que debe ser solicitado a Comunicaciones 15 días hábiles previo al evento.

Nota: la transmisión con StreamYard se realiza solo en actividades que sean realizadas dentro del Campus Bucaramanga.

- **Publicación en boletines digitales externos:** en este servicio se puede solicitar publicación en boletín El Pensador, Noticias UDES o Comunicado institucional (solo aplica para alta dirección).
- **El Pensador:** para solicitar publicación en el boletín El Pensador, dirigido a personas externas de la institución, describa la información que debe ser publicada y anexe documentos, archivos o piezas gráficas de 850x637 px.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 23 de 28

SC-CER440961

- **Comunicado institucional:** para la difusión del comunicado adjunte el documento en Word en la solicitud. Si requiere asesoría previa en la redacción del comunicado debe radicar una solicitud previa con categoría “Revisión de contenido informativo o institucional”.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 24 de 28

SC-CER440961

- **Asesoría en Comunicación Institucional:** Especifique en el ticket para qué tipo de contenido requiere revisión o asesoría para su creación, como revisión de textos, elaboración de discursos, textos para invitaciones, asesoría en cómo hablar ante cámaras y público, revisión de programación y protocolos que no se realicen desde el proceso de Gestión de Comunicaciones o guiones para videos, campañas/estrategias de comunicación. Así mismo, adjunte documento elaborado si aplica.

- **Grabación y edición de videos informativos para medios institucionales:** la oficina de Comunicaciones gestionará con el proveedor externo estos servicios; para garantizar una adecuada atención, radicar la solicitud; radique con mínimo 20 días hábiles y especificar la duración que debe tener el video y los recursos requeridos (entrevistas, voz en off, imágenes de apoyo).

Para el agendamiento de una grabación de video se requiere coordinación previa de la logística del lugar y de los protagonistas del hecho o evento, por parte del área solicitante. Al igual que se requiere de la disponibilidad de agenda por parte del vocero que sea responsable de dar algún testimonio para incluir en el video.

Para las solicitudes donde no se pueda realizar grabaciones de imágenes de apoyo o testimonios por parte del equipo de Comunicaciones, estas deberán ser suministradas por el solicitante siempre y cuando guarden las condiciones de calidad definidas por el proceso de Comunicaciones.

- **Borrar, alistar, actualizar contenidos:** escoja este servicio cuando requiera que se borren, monten o actualicen contenidos en el Sitio Web Institucional. En la solicitud incluya el link de la ubicación exacta del contenido que desea se borre. Cuando se trate de un documento, además del link del documento añada el link del micrositio o página interna donde se puede acceder al documento.

- **Desarrollo a la medida:** adjunte documento que contenga toda la información que se necesita para el desarrollo. Si se requieren hacer registro fotográfico debe radicar antes un ticket con categoría "Registro fotográfico para publicación en medios institucionales".

- **Crear formulario:** cuando requiera montar formulario para captura de datos dentro de micrositos o dependencias, adjunte un documento que contenga las preguntas o campos que debe llevar el formulario.

- **Crear redirección:** solicite este servicio cuando alguna página dentro del Sitio Web Institucional cambie de nombre. En el ticket especifique el cambio realizado e incluya el nuevo link al que se debe redireccionar cuando se realice búsqueda en Google.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 25 de 28

SC-CER440961

- **Cargar subdominio:** adjunte documento con la información que debe ser incluida en la página de segundo nivel (ejemplo: graduados.udes.edu.co).
- **Desarrollo de micrositos:** es importante registrar toda la información que debe contar el micrositio. Si se requieren hacer registro fotográfico debe radicar antes un ticket con categoría “Registro fotográfico para publicación en medios institucionales”.
- **Integrar script:** corresponde a integración de elementos o código (video YouTube, galería Facebook, Flickr, chat, etc.) dentro de una sección del Sitio Web Institucional. COMUNICACIÓN HECHA POR COMUNICACIONES.
- **Reportes:** especifique en la solicitud qué reporte necesita de su micrositio: información de visitas a páginas, capturada de información de formularios o estadísticas relacionadas con el micrositio.

3.3 CIERRE DEL SERVICIO

Una vez sea atendido el servicio, recibirá por correo electrónico una notificación de la mesa de ayuda, con un link de acceso a la trazabilidad de su solicitud.

El solicitante podrá aprobar o rechazar la solución en la Mesa de Ayuda, en caso de ser aprobada, se debe evaluar el servicio, para garantizar retroalimentación y acciones orientadas hacia el mejoramiento; en caso de ser rechazada, se revisarán las razones y se realizará retroalimentación a través de la mesa de ayuda hasta lograr la concertación de las partes y resolver la solicitud.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS
COM-GU-003-UDES

Versión: 03

Página 26 de 28

SC-CER440961

COPIADA

● Agregar opción "multicampus" en eventos (UDES > Campus Bucaramanga)

Acciones ▾

Satisfacción

Cumplimiento y puntualidad en la prestación del servicio



El servicio prestado cumple con los requisitos solicitados



Atención del personal asignado para la prestación del servicio



Atención a sugerencias y/o recomendaciones suministradas por el solicitante



Información oportuna sobre novedades que afectan la prestación del servicio



Satisfacción con la solución del caso



Comentarios:

Guardar

Nota: por configuración de la mesa de ayuda, no se podrá ingresar una nueva solicitud, si se cuenta con dos servicios atendidos sin ser evaluados.

COPIA



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES**

Versión: 03

Página 27 de 28

SC-CER440961

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	
FECHA DE APROBACIÓN 07/03/2023	<p>Se cambia la imagen de la mesa de ayuda. Se cambia "Redacción de noticia" por "Redacción / publicación de noticia". Se cambia Protocolo y Maestro de ceremonia por "Maestra de ceremonias". Se cambia "Entérate" por "Publicación en boletín digital interno". Se agrega "En este servicio puede solicitar la difusión en boletín Entérate, flash informativo o agéndate", como descripción del servicio de boletín digital interno. Se cambia "Pantalla Led" por "Publicación en pantalla digital". Se cambia "Publicación o actualización en página web", por "Publicación o actualización en micrositos web". Se cambia "Redes sociales" por "Publicación en redes sociales". Se agrega "Publicación en boletines digitales externos: en este servicio se puede solicitar publicación en boletín El Pensador, Noticias UDES o Comunicado institucional. Se cambia "Creación y revisión de contenido institucional" por "Asesoría en comunicación institucional". Se agrega "campañas/estrategias de comunicación" en Asesoría en comunicación institucional.</p>
RESPONSABLE	
Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones	
Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones	
Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones	
Gelmy Lorena Sánchez Directora de Gestión Documental	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	
FECHA DE APROBACIÓN 17/04/2023	<p>Se agrega "Transmisión en redes sociales" y su descripción en el punto 3.2.1 características de cada servicio.</p>
RESPONSABLE	
Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones	
Gelmy Lorena Sánchez Directora de Gestión Documental	



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SOLICITUD DE
SERVICIOS
COM-GU-003-UDES*

Versión: 03

Página 28 de 28

SC-CER440961

VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 10/11/2023	
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Gelmy Lorena Sánchez Directora de Gestión Documental	<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>

COPIA NO CONTROLADA