

	Canales Institucionales	Código	PDE.CP-01 v.03
		Página	1 de 6

1. Objetivo y Alcance

Establecer los lineamientos de los canales de comunicación institucional de la Universidad de Pamplona.

El presente procedimiento inicia con la solicitud hasta la entrega del material solicitado.

2. Responsable

El responsable de ejecutar el presente procedimiento es el (la) líder del Proceso de Comunicación y Prensa y el grupo de mejoramiento.

3. Definiciones

3.1 Correo Masivo

Es un tipo de mensaje de correo electrónico que se envía a un gran número de destinatarios al mismo tiempo. A diferencia de los correos electrónicos personalizados, los correos masivos suelen ser genéricos y dirigidos a una audiencia amplia, aunque pueden incluir elementos de personalización como el nombre del destinatario para aumentar su efectividad.

3.2 Portal Web

Es un sitio en Internet que funciona como una puerta de entrada a un conjunto amplio de recursos y servicios en línea. Los portales web suelen ofrecer acceso a una variedad de contenidos, herramientas y servicios, como noticias, correo electrónico, foros, buscadores, y enlaces a otras páginas o aplicaciones.

3.3 Subportal

Es una sección específica dentro de un portal web principal que tiene su propia estructura y contenido, pero que está vinculado al portal principal. Los subportales suelen estar enfocados en un tema particular, un departamento, una función específica o un grupo de usuarios dentro de la organización o comunidad que utiliza el portal principal.

3.4 Campañas

Es un conjunto organizado de acciones o actividades que se llevan a cabo con el objetivo de lograr un propósito específico en un período de tiempo determinado. Esta definición abarca tanto esfuerzos de comunicación, promoción, y movilización, como iniciativas políticas, sociales, comerciales, o educativas.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Wilbert Ovalle Martínez		Firma Gladys Gelves Suárez		Firma Mabel Coronel Acevedo	
Fecha	08 de agosto de 2024	Fecha	03 de septiembre de 2024	Fecha	10 septiembre de 2024

	Canales Institucionales	Código	PDE.CP-01 v.03
		Página	2 de 6

3.5 Promoción

Es el uso de medios y canales en línea para publicitar o incentivar la compra de productos, servicios o la participación en eventos. Esto incluye cualquier actividad que busque captar la atención de usuarios en el entorno digital y motivarlos a tomar una acción específica, como realizar una compra, suscribirse a un boletín, o asistir a un evento.

3.6 Capacitación

Es un proceso de enseñanza y aprendizaje diseñado para adquirir o mejorar habilidades y conocimientos en un área específica. Su objetivo es preparar a las personas para realizar tareas o funciones de manera más efectiva.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES	
1.1	El solicitante deberá enviar un correo a ofiprensa@unipamplona.edu.co , haciendo la solicitud de publicación de fotografías, diseños o videos institucionales. El líder del proceso recibirá la solicitud y revisará que este cuente con los lineamientos institucionales. Revisado el requerimiento, lo remitirá por correo electrónico al profesional encargado de manejar redes sociales para que lo publique.	Líder del proceso
1.2	Recibido el correo por parte del líder del proceso, el profesional encargado de manejar redes sociales hará una segunda revisión del material enviado, y de cumplir con los lineamientos institucionales, este será publicado en las redes solicitadas para difundir el contenido: Facebook, Instagram, X o todas. Si el solicitante no especifica en qué red social se debe publicar, se dará por entendido que es en todas, o según las características del diseño, fotografía o video, se optará por la red social adecuada para dicho contenido. Una vez publicado el producto, el profesional encargado de manejar las redes sociales, informará al líder del proceso con la palabra “publicado”	Profesional designado
1.3	La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de dos (2) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es). Cuando se le informe al solicitante a través del correo ofiprensa@unipamplona.edu.co la publicación del producto, se le debe anexas el enlace de la encuesta de ‘Satisfacción del servicio’ para que sea diligenciado por el mismo.	Líder del proceso

	Canales Institucionales	Código	PDE.CP-01 v.03
		Página	3 de 6

2	DIFUSIÓN POR CORREO MASIVO	
2.1	<p>El solicitante deberá enviar un correo electrónico a la oficina de Comunicación y Prensa, con dirección ofiprensa@unipamplona.edu.co, indicando la difusión masiva por correo electrónico de documentos, imágenes, memorandos, circulares, entre otros, asimismo, informando a qué partes interesadas deberá llegar la información: vicerrektorías, oficinas, decanaturas, entre otros.</p> <p>El líder del proceso revisará la solicitud enviada por el solicitante, y de ser aprobada se la remitirá al profesional designado de administrar el correo anuncios@unipamplona.edu.co para que ejecute la actividad.</p>	Líder del proceso
2.2	<p>El profesional designado al recibir el correo de la oficina de Comunicación y Prensa, deberá atender la solicitud y difundir la información a través del correo electrónico, dicho mensaje deberá venir firmado por el (los) solicitante (s).</p> <p>Una vez enviada la información deberá notificar por correo electrónico al líder del proceso que la solicitud ya fue atendida.</p>	Administrador del correo
2.3	<p>La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de dos (2) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es).</p> <p>Cuando se le informe al solicitante a través del correo ofiprensa@unipamplona.edu.co la difusión masiva, se le debe anexar el enlace de la encuesta de 'Satisfacción del servicio' para que sea diligenciado por el mismo.</p>	Líder del proceso
3	ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB	
3.1	<p>Para la ejecución de la actividad, el solicitante deberá diligenciar el formato FDE.CP-05 'Solicitud de Portal Web y Subportal', y enviado al correo ofiprensa@unipamplona.edu.co junto con los documentos que se deseen publicar (si aplica). El (la) líder del proceso de la oficina de Comunicación y Prensa revisará la solicitud y de ser aprobada la remitirá a la persona encargada de administrar el portal web institucional, quien en ningún caso podrá publicar sin la autorización.</p> <p>El líder del proceso vía correo electrónico indicará en qué sección de la página debe ser publicada la información y demás instrucciones que deriven del requerimiento.</p>	Líder del proceso
3.2	<p>3.2 Publicación en Portal Web Una vez es recibido el correo de autorización, la persona encargada de administrar el portal web, procede a realizar las acciones pertinentes en materia de gestión de recursos, codificación de contenidos principales, noticias secundarias, eventos y banners, dependiendo de lo solicitado.</p> <p>Finalizada la ejecución del requerimiento, deberá notificar al líder de la oficina de Comunicación y Prensa, respondiendo con la palabra publicado y en caso tal de circulares, cronogramas de elecciones, se indica el link a través del cual se puede realizar seguimiento.</p>	Líder del proceso Administrador del portal web
3.3	<p>La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de dos (2) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es).</p> <p>Cuando se le informe al solicitante a través del correo ofiprensa@unipamplona.edu.co la actualización, se le debe anexar el enlace de la encuesta de 'Satisfacción del servicio' para que sea diligenciado por el mismo.</p>	Líder de proceso
4	CREACIÓN DE SUBPORTAL	
4.1	<p>La solicitud se recibe a través del correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co, con mínimo quince (15) días de anticipación con el formato FDE.CP-05 'Solicitud de Portal Web y Subportal' diligenciando.</p>	Líder del proceso Líder del CIADTI



Canales Institucionales

Código

PDE.CP-01 v.03

Página

4 de 6

	<p>El (la) Líder del proceso de la oficina de Comunicación y Prensa revisará la solicitud y de ser aprobada remitirá a la oficina del CIADTI para la creación del subportal, y contestará al solicitante informando el aval.</p> <p>Si la solicitud es rechazada, también se le dará la respuesta al solicitante vía correo electrónico.</p> <p>Cuando la oficina del CIADTI dé la confirmación de la creación del subportal se le notificará al solicitante y se hace entrega formal por correo electrónico del diseño, ruta, usuario y contraseña del subportal; es responsabilidad directa del administrador o administradores, la actualización permanente de la misma y los contenidos que en ella se publican siguiendo los lineamientos institucionales.</p> <p>El (la) Líder del Proceso informará al usuario que deberá dirigir una solicitud de capacitación al correo soportetecnologico@unipamplona.edu.co para el manejo el subportal entregado, como también, anexará el enlace de la encuesta de 'Satisfacción del servicio' para que sea diligenciado.</p>	
5	CREACIÓN DE CAMPAÑAS	
5.1	<p>El solicitante deberá enviar un correo al líder del proceso con destino a ofiprensa@unipamplona.edu.co, requiriendo una campaña. En el cuerpo del correo debe venir el objetivo, público objetivo y el mensaje central, para poder desarrollar la campaña de forma asertiva.</p> <p>La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de cinco (5) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es).</p> <p>Revisada la solicitud y aprobada por parte del líder del proceso, será enviada a un profesional de la oficina de Comunicación y Prensa para la ejecución de la actividad.</p>	Líder del proceso
5.2	<p>El profesional al recibir la solicitud, revisará qué es lo que se requiere y ejecutará el servicio solicitado, y posterior a ello enviará el documento a ofiprensa@unipamplona.edu.co, para que sea remitido al solicitante.</p>	Profesional designado
5.3	<p>El líder del proceso recibirá por parte del profesional un documento que cuente con los siguientes ítems: objetivos claros, público objetivo, mensaje central, estrategia de contenido, contenido visual y audiovisual (propuesta), llamada (s) a la acción, hashtags y palabras claves.</p> <p>Este documento será enviado al solicitante para su revisión como también, el enlace de la encuesta de 'Satisfacción del servicio' para que sea diligenciado por el mismo. De ser aprobada la campaña, el solicitante será el encargado de ejecutar dicha actividad en sus plataformas institucionales.</p> <p>Si el solicitante requiere la elaboración de las piezas gráficas y audiovisuales, deberá revisar el procedimiento PDE.CP-01, y seguir el proceso allí establecido.</p>	Líder del proceso
6	PROMOCIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES	
6.1	<p>Para la ejecución de la actividad el solicitante deberá enviar una solicitud al correo electrónico ofiprensa@unipamplona.edu.co solicitando la promoción del evento institucional. En el correo debe venir el (los) diseño (s) y/o video (s) a promocionar, asimismo, deberá indicar las plataformas institucionales en las cuales desea difundir el contenido, como también, el horario que cree conveniente para la promoción.</p> <p>El líder el proceso al recibir la solicitud la revisará, y de ser aprobado, enviará al profesional encargado de manejar las redes sociales y el portal web (sea cual sea el caso) para la ejecución de la actividad.</p>	Líder del proceso
6.2	<p>Recibido el correo por parte del líder del proceso, el profesional encargado de manejar redes sociales y/o portal web, hará una segunda revisión del material enviado.</p>	Profesional designado

	Canales Institucionales	Código	PDE.CP-01 v.03
		Página	5 de 6

	<p>Si el solicitante no especifica en qué plataforma se debe publicar, se dará por entendido que es en todas, o según las características del evento a promocionar, y de no venir con las especificaciones del horario, también serán programados y publicados como se considere.</p> <p>Una vez publicado el contenido, el profesional encargado de manejar las redes sociales y/o portal web, informará al líder del proceso con la palabra "publicado"</p>	
6.3	<p>La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de dos (2) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es).</p> <p>Cuando se le informe al solicitante a través del correo ofiprensa@unipamplona.edu.co la programación y/o publicación, se le debe anexar el enlace de la encuesta de 'Satisfacción del servicio' para que sea diligenciado por el mismo.</p>	Líder del proceso
7	CAPACITACIONES	
7.1	<p>El solicitante deberá enviar la solicitud al líder del proceso mediante correo con destino a ofiprensa@unipamplona.edu.co, en donde deberá requerir la solicitud de capacitación con mínimo cuatro (4) días de anticipación. En el correo debe venir adjunto el lugar y hora que se necesita, asimismo, deberá anexar el número celular del responsable del encuentro.</p> <p>Las capacitaciones a impartir pueden ser: manejo de la imagen institucional, organización de eventos y protocolo, redacción y estilo, técnicas de oratoria y discurso público, y gestión de redes sociales.</p> <p>Revisada la solicitud por parte del líder del proceso, y de ser aprobada, asignará mediante correo electrónico a un profesional para que ejecute la actividad.</p> <p>La atención del requerimiento dependerá del orden de solicitudes recibidas; sin embargo, el tiempo de respuesta máximo será de dos (2) días hábiles dependiendo la complejidad de la (s) solicitud (es).</p>	Líder del proceso
7.2	<p>El profesional asignado deberá revisar la solicitud y preparar el material necesario para el desarrollo de la capacitación.</p> <p>Finalizada la capacitación, el profesional de la oficina de Comunicación y Prensa, deberá solicitar el diligenciamiento de la encuesta de 'Satisfacción del servicio', virtual o en físico.</p>	Profesional designado

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 "Antitrámites"
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Otras leyes que tengan relación.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento, acta N°023	19 de octubre de 2020	04 de noviembre del 2020

	Canales Institucionales	Código	PDE.CP-01 v.03
		Página	6 de 6

	del 19 de octubre de 2020.		
01	Actualización del documento, acta N°06 del 07 de marzo de 2022.	07 de marzo de 2022	25 de marzo de 2022
02	Actualización del documento, acta N°15 del 03 de septiembre de 2024	03 de septiembre de 2024	10 de septiembre de 2024

7. Anexos

No aplica