

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO COMUNICACIONES		
Administración de la SIU	Código: S-CR-01	Versión: 09	Página 1 de 5

1 PRODUCTO / SERVICIO

El servicio de comunicaciones consiste en realizar acciones diseñadas para dar a conocer las actividades, los productos o servicios relacionados con la Sede de Investigación Universitaria, a través del procesamiento y la posterior difusión de los mismos en los medios disponibles, con el propósito de generar visibilidad en los diferentes públicos y entornos de interés.

La información proporcionada por el usuario sólo es modificada bajo su autorización.

1.1 CONTROLES DE CALIDAD

Con el fin de asegurar la oportuna y confiable prestación de este servicio se cuenta con los siguientes controles de calidad:

- Registro de cada servicio en la planilla para el control de solicitudes ([F-MC-01](#)). y seguimiento de acuerdo con el procedimiento de comunicaciones ([P-CR-01](#)).
- Política de gestión de la comunicación ([D-CR-02](#)).
- Reuniones con el personal del proceso para la toma de acciones de mejoramiento y para el control del servicio no conforme.
- Comité de Calidad para la presentación de los indicadores del proceso donde se establecen las acciones pertinentes para el mejoramiento.

2 USUARIO

- Usuarios SIU: personal administrativo, grupos de investigación, personal de vigilancia, aseo y sostenimiento.
- Usuarios UdeA no SIU: personal administrativo, grupos de investigación (en este caso solo aplica divulgación de la información).

Elaboró: Personal del proceso CR	Revisó: Comunicador	Aprobó: Directora Científica
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2012-05-02	Fecha: 2018-02-07	Fecha: 2018-02-16

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin la marca "Copia Controlada" se constituye en una "Copia no Controlada".

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO COMUNICACIONES		
Administración de la SIU	Código: S-CR-01	Versión: 09	Página 2 de 5

2.1 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.1.1 Pasos a seguir para comunicaciones

1. Enviar por correo electrónico la solicitud con la información que se requiera para la elaboración del mensaje o producto, el medio de divulgación y el público objetivo. La solicitud debe incluir: datos del solicitante, propósito y justificación de la información que desea procesar y difundir, además de la información o contenido mismo a divulgar y las indicaciones necesarias para dar trámite a la solicitud, como las relacionadas con el canal donde espera que sea transmitido el mensaje o producto.
2. Dar respuesta oportuna a los requerimientos que eventualmente necesite hacer el personal del Proceso por su importancia u obligatoriedad para tramitar su solicitud inicial.
3. Revisar y aprobar el material a ser difundido cuando haya lugar.

2.1.2 Pasos a seguir para publicación de carteleras

1. La publicación de carteleras en la Sede será ejecutada solo por personal autorizado de la oficina de Comunicaciones.
2. Los criterios de publicación de Afiches y anuncios que el usuario debe tener en cuenta son:
 - **Vigencia:** la información a publicar tiene que ser vigente al momento de recibirla. Si la información anuncia eventos o actividades que se realizarán en un lapso de más de un mes, se dará prioridad de publicación a aquellos afiches o anuncios que den cuenta de actividades más próximas.
 - **Tamaño:** si la pieza informativa es mayor al tamaño tabloide, la Oficina de Comunicaciones sujetará su publicación a la disposición del espacio en las carteleras.
 - **Cantidad:** por disponibilidad, la Oficina de Comunicaciones recibe máximo 12 piezas informativas. Se han recibido más de 12 piezas cuando se trata de volantes y plegables que no hay que fijar en carteleras.

2.1.3 Valor del servicio

No aplica para este servicio.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO COMUNICACIONES		
Administración de la SIU	Código: S-CR-01	Versión: 09	Página 3 de 5

3 REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS AL SERVICIO

- Ley 23 de 1982 sobre los derechos de autor.
- Hábeas data 1266 de 2008.

4 OPORTUNIDAD

El procesamiento y la difusión de la información, puede tardar máximo 10 días hábiles para ser publicada o difundida.

Para la elaboración de diseños, el tiempo establecido es según lo acordado entre el usuario y el personal del Proceso.

5 HORARIO DE ATENCIÓN

El establecido por la Universidad.

6 RESULTADOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

- Boletines electrónicos.
- Campañas.
- Carteleras.
- Correo electrónico.
- Eventos institucionales.
- Fotografías.
- Grabaciones.
- Invitaciones.
- Piezas gráficas.
- Otras publicaciones.
- Tarjetas conmemorativas.

7 TRAMÍTES Y SERVICIOS RELACIONADOS

No aplica para este servicio.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO COMUNICACIONES		
Administración de la SIU	Código: S-CR-01	Versión: 09	Página 4 de 5

8 DATOS DEL CONTACTO

Dependencia: Dirección Científica
Oficina: Comunicaciones – Sótano de Auditorios
Teléfono: 219 64 16
Dirección: Carrera 53 # 61- 30. Sede Administrativa de la SIU
E-mail: comunicacionessiu@udea.edu.co

9 NOTAS DE CAMBIO

No.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
01	No aplica para la primera versión.	01	2009-09-21
02	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó el capítulo 1.1 sobre los controles de calidad que se realizan en el servicio. Se modificó la oportunidad en la entrega de boletines informativos y en publicaciones en la página web y se adicionó una nota de excepciones. Se eliminaron los boletines administrativos del capítulo 12 y se modificó el nombre de los boletines vestigios por boletín informativo. 	02	2010-10-05
03	<ul style="list-style-type: none"> Se incorporaron los capítulos 2.1 Obligaciones del Cliente/Usuario y 2.2 Propiedad del Cliente/Usuario. Se adicionó la cámara fotográfica y la tableta de diseño en el ítem de equipos. Se modificaron los resultados del producto o servicio y los registros. Se incorporó en el capítulo. Registros la Planilla para el control de solicitudes (F-MC-01). 	03	2012-05-04
04	<ul style="list-style-type: none"> Se le cambió el nombre al servicio “Procesamiento y Difusión de la Información” por “Comunicación Interna”. Se modificaron los capítulos 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 14 y 15. Se eliminó el capítulo “Documentos que debe entregar el usuario”. Se incluyeron los capítulos 2.1.1 Pasos a seguir y 12 Trámites y servicios relacionados. 	04	2014-06-26
05	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el capítulo 02: usuarios. Se modificó el correo electrónico del contacto. 	05	2015-08-04
06	<ul style="list-style-type: none"> Capítulo 9. Se incluye la oportunidad para el diseño gráfico. Capítulo 10. Se reemplaza por el horario establecido por la Universidad. 	06	2015-09-21

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO COMUNICACIONES		
Administración de la SIU	Código: S-CR-01	Versión: 09	Página 5 de 5

No.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
07	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 1. Se unificaron los servicios de comunicación interna y externa dejando el servicio de comunicaciones. • Capítulo 2.1. Se modificaron las obligaciones del usuario. 	07	2016-10-10
08	<ul style="list-style-type: none"> • Producto/servicio: se da mayor claridad al servicio y se incluye lo relacionado con la propiedad del usuario. • Usuarios: se especifican los tipos de usuarios del servicio. • Pasos a seguir: se unifican con las obligaciones del usuario. • Se eliminan los capítulos: tipo de proceso, proceso, insumos, equipos, responsables y registros. • Oportunidad: se aclara teniendo en cuenta el producto. • Resultados del producto: se aclaran que son boletines electrónicos, se eliminan las piezas informativas. 	08	2017-10-18
09	<ul style="list-style-type: none"> • Pasos a seguir para publicación de carteleras: se incluye este nuevo capítulo. 	09	2018-02-16