

PROTOCOLO DE USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN UNIANDINOS 2020

[Última actualización: Abril 2020]

Objetivo: generar una guía para los diferentes actores y asociados de UNIANDINOS que les permita conocer cuáles son los recursos de comunicación interna y externa de la organización y la forma correcta de hacer uso de estos canales.

- [REDES SOCIALES](#)
- [WEBSITE](#)
- [MAILING](#)
- [MENSAJES DE TEXTO](#)
- [PAUTA DIGITAL](#)
- [OTROS MEDIOS](#)

REDES SOCIALES

Facebook

P: ¿Cuáles son las páginas (Fanpages) oficiales en Facebook de Uniandinos?

R: Uniandinos cuenta con los siguientes canales oficiales en Facebook, distribuidos por temáticas para evitar la sobresaturación de información en un sólo canal y guiar a nuestros seguidores según su interés particular así:

1. **Canal [Uniandinos Oficial](#):** es administrado desde la **Oficina de Comunicaciones** de la Sede Nacional y su objetivo es comunicar estrictamente sobre: eventos y noticias de los capítulos y grupos (previa programación de contenidos para no saturar el canal), convenios vigentes, instalaciones, programación de eventos y comunicados importantes para toda la comunidad interna y externa en general.
2. **Canal de [Uniandinos - Apoyo](#):** es administrado desde la **Oficina de Desarrollo Profesional** y se comunican temas relacionados con FEDU,

Emprendimiento/Coworking, empleabilidad (ofertas Laborales) y becas para la comunidad interna y externa en general.

3. **Canal de [Uniandinos - Cultura](#)**: es administrado desde la **Oficina de Cultura** y se comunican temas relacionados con actividades para la comunidad interna y externa en general, con intereses en arte y cultura.

La **[Galería Espacio Alterno](#)** cuenta adicionalmente con su propio canal independiente, creado para la divulgación de espacios de arte generados desde Uniandinos. En él también se muestran comentarios de artistas y fotografías de asistentes a las exhibiciones físicas. Es administrado por la **Oficina de Cultura**.

4. **Canal de [Uniandinos - Responsabilidad Social](#)**: es administrado desde la **Oficina de Responsabilidad Social** y se comunican eventos y convocatorias del sector social, mentorías, información respecto a voluntariados y empresas dispuesta a unirse a este tipo de causas para la comunidad interna y externa en general con intereses en estas temáticas.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Las sedes regionales de Uniandinos pueden tener páginas oficiales de Facebook?

R: Sí. Estos son los canales oficiales de [Uniandinos Regional Norte](#) y [Uniandinos Regional Suroccidente](#). Son administrados desde las **oficinas regionales directamente** y allí se comunican todas las actividades de las sedes. Las regionales no tienen canales de Cultura, Apoyo, ni Responsabilidad Social por separado, así que toda la información se comparte desde los mismos canales oficiales.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.

- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Los capítulos y grupos de Uniandinos pueden tener página oficiales de Facebook?

R: Recomendamos que los Grupos y Capítulos Profesionales y de Afinidad de Uniandinos comuniquen sus actividades y anuncios a los miembros por medio de **Grupos Cerrados de Facebook**, para poder así controlar aquellos afiliados que tienen sus membresías activas. Son administrados por los mismos grupos y capítulos.

Para resolver dudas sobre cómo abrir grupos cerrados en Facebook se debe contactar con la Oficina de Comunicaciones: plannerdigital@uniandinos.org.co

Es importante que el responsable de cada grupo y capítulo revise y filtre periódicamente las personas que están vinculadas al grupo.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea de uso exclusivo de otros capítulos.
- Información paga del capítulo que no sea autorizada para compartir en medios digitales.
- Información de otras áreas sin previa autorización.
- Contenidos descargados de la página oficial de Uniandinos. Después de previa autorización o comunicación, se autoriza sólo el compartir.

P: Si quiero publicar algo en los canales oficiales de Facebook de la Asociación ¿Cuál es el proceso?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación (canal o canales requeridos) (nombre del área que requiere), al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

En él se debe responder: Cuál es el objetivo de la publicación, fecha tentativa, arte y copy. En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente junto al texto sugerido para su acompañamiento.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No puede publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Cada cuánto se debe publicar en los canales de Facebook de Uniandinos?

R: Se recomienda publicar máximo 2 veces por día para no saturar a los seguidores con información. Además se debe implementar las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

Instagram

P: ¿Cuáles son las páginas oficiales en Instagram de Uniandinos?

R: Debido a la naturaleza audiovisual y creativa de Instagram, Uniandinos cuenta con los siguientes canales oficiales en esta red social que nos permite generar contenido acorde con ella:

1. **Cuenta Oficial [Uniandinos](#):** es administrado desde la **Oficina de Comunicaciones** de la Sede Nacional y su objetivo es comunicar sobre el día a día de lo que pasa en la Asociación, historias y comunicados importantes para toda la comunidad interna

2. y externa en general. En este canal no se divulgan eventos ni piezas gráficas, solo se usa el formato fotografía o video que cuente una historia.
3. Cuenta [Galería Espacio Alterno](#): es administrado desde la **Oficina de Cultura** y su objetivo es la divulgación de espacios de arte generados desde Uniandinos. En él también se muestran comentarios de artistas y fotografías de asistentes a las exhibiciones físicas.
4. Cuenta [Responsabilidad Social](#): es administrado desde la **Oficina de Responsabilidad Social** y se comunican eventos y convocatorias del sector social, mentorías, información respecto a voluntariados y empresas dispuesta a unirse a este tipo de causas.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Las sedes regionales pueden tener canales oficiales en Instagram de Uniandinos?

R: Sí. Estos son los canales oficiales de [Uniandinos Regional Suroccidente](#) y [Uniandinos Regional Norte](#). Son administrados desde las **oficinas regionales directamente** y allí se comunican todas las actividades de las sedes en lo posible con un formato audiovisual y creativo (que es la naturaleza de este canal).

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Los capítulos y grupos pueden tener canales oficiales en Instagram de Uniandinos?

R: Sí. Estos deben ser perfiles privados para poder controlar aquellos afiliados que tienen sus membresías activas. Recomendamos que sean nombrados de manera tal que no generen confusión con las cuentas oficiales generales. Son administrados por los mismos grupos y capítulos.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea de uso exclusivo de otros capítulos.
- Información paga del capítulo que no sea autorizada para compartir en medios digitales.
- Información de otras áreas sin previa autorización.
- Contenidos descargados de la página oficial de Uniandinos sin previa autorización.

P: Si quiero publicar algo en los canales oficiales de Instagram de la Asociación ¿Cuál es el proceso?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación (canal o canales requeridos) (nombre del área que requiere), al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

En él se debe responder: Cuál es el objetivo de la publicación, fecha tentativa, arte y copy. En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente junto al texto sugerido para su acompañamiento.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No puede publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.

- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Cada cuánto se debe publicar en los canales de Instagram de Uniandinos?

R: Se recomienda publicar máximo 2 veces por día. Las historias pueden ser actualizadas de manera diaria.

Twitter

P: ¿Cuáles son los perfiles oficiales en Twitter de Uniandinos?

R: Contamos en Twitter con la cuenta [Uniandinos Oficial](#), canal que es administrado desde la **Oficina de Comunicaciones** de la Sede Nacional y su objetivo es comunicar sobre: cubrimiento de eventos y noticias de los capítulos y grupos (previa programación de contenidos para no saturar el canal), programación de eventos y comunicados importantes para toda la comunidad interna y externa en general.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido o repost sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Los capítulos y grupos de Uniandinos pueden tener cuentas oficiales en Twitter?

R: Sí. Recomendamos que sean nombrados de manera tal que no generen confusión con las cuentas oficiales generales. Son administrados por los mismos grupos y capítulos.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea de uso exclusivo de otros capítulos.
- Información paga del capítulo que no sea autorizada para compartir en medios digitales.
- Información de otras áreas sin previa autorización.
- Contenidos descargados de la página oficial de Uniandinos sin previa autorización.

P: Si quiero publicar algo en los perfiles oficiales de Twitter de la Asociación ¿Cuál es el proceso?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación (canal o canales requeridos) (nombre del área que requiere), al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

En él se debe responder:Cuál es el objetivo de la publicación, fecha tentativa, copy y arte (opcional). En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente junto al texto sugerido para su acompañamiento.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No puede publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Cada cuánto se debe publicar en los perfiles oficiales de Twitter de Uniandinos?

R: Se recomienda publicar máximo 4 veces por día para no saturar a los seguidores con información. Además se debe implementar las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

Linkedin

P: ¿Cuáles son los perfiles oficiales en LinkedIn de Uniandinos?

R: Contamos en LinkedIn con la cuenta [Uniandinos Oficial](#), canal que es administrado desde la **Oficina de Comunicaciones** de la Sede Nacional y su objetivo es comunicar sobre: networking e información laboral y eventos para la comunidad interna y externa en general.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido o repost sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Los capítulos y grupos de Uniandinos pueden tener perfiles en LinkedIn?

R: Sí. Estos deben ser grupos cerrados para poder controlar aquellos afiliados que tienen sus membresías activas. Recomendamos que sean nombrados de manera tal que no generen confusión con las cuentas oficiales generales. Son administrados por los mismos grupos y capítulos.

No se debe publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea de uso exclusivo de otros capítulos.
- Información paga del capítulo que no sea autorizada para compartir en medios digitales.
- Información de otras áreas sin previa autorización.
- Contenidos descargados de la página oficial de Uniandinos sin previa autorización.

P: Si quiero publicar algo en los perfiles oficiales de LinkedIn de la Asociación ¿Cuál es el proceso?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación (canal o canales requeridos) (nombre del área que requiere), al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

En él se debe responder:Cuál es el objetivo de la publicación, fecha tentativa, copy y arte (opcional). En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente junto al texto sugerido para su acompañamiento.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No puede publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

YouTube

P: ¿Cuáles son los canales oficiales en YouTube de Uniandinos?

R: Contamos en YouTube con el canal [Uniandinos Oficial](#), que es administrado desde la **Oficina de Comunicaciones** de la Sede Nacional y su objetivo es comunicar estrictamente sobre: eventos y noticias de los capítulos y grupos (previa programación de contenidos para no saturar el canal), convenios vigentes, instalaciones, programación de eventos y comunicados importantes para toda la comunidad interna y externa en general.

No se debe publicar:

- Contenido sobre el que no se tengan los derechos.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido o repost sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Las sedes regionales, oficinas, capítulos y grupos de Uniandinos pueden tener cuentas oficiales de YouTube?

R: No. Para centralizar la información y por la naturaleza audiovisual de este canal, se ha decidido tener listas de reproducción dedicadas o enfocadas por área dentro de la cuenta oficial.

P: Si quiero publicar algo en el canal oficial de YouTube de la Asociación ¿Cuál es el proceso?

R: Si se cuenta con el video ya elaborado y editado respetando el [Manual de Tono y Voz](#) de Uniandinos, con una antelación mínima de 4 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación (canal o canales requeridos) (nombre del área que requiere), al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

En él se debe responder: Cuál es el objetivo de la publicación, en qué lista de reproducción se desea compartir, fecha tentativa, título, descripción y etiquetas del video.

Si por el contrario aún no se cuenta con el video, el contacto debe ser con mínimo 7 días hábiles de antelación, llenando los mismos requerimiento del caso anterior. Solo se debe agregar como extra la idea o guión del contenido.

Para cualquiera de los casos mencionados, en un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No se debe publicar:

- Contenido sobre el que no se tengan los derechos.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido o repost sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.

Otras Redes Sociales

P: ¿Si quiero abrir un canal nuevo en otra red social sobre Uniandinos a quién debo recurrir?

R: Por favor póngase en contacto con la oficina de comunicaciones al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co para revisar el objetivo de este canal y establecer si es válida la apertura o no de ese nuevo canal.

P: ¿Qué pasa si no me gusta un contenido que veo publicado en los canales de redes sociales de Uniandinos?

R: Las comunicaciones de Uniandinos se rigen por nuestro [Manual de Tono y Voz](#) donde velamos porque nuestro posicionamiento y estrategia digital se ejecuten con unidad. Sin embargo siempre estamos abiertos a escuchar retroalimentaciones constructivas para mejorar. Cualquier comentario puede hacerlo llegar a la oficina de comunicaciones al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co

WEBSITE

P: ¿Qué función cumple el sitio web de Uniandinos?

R: El sitio web oficial es: <https://www.uniandinos.org.co/> Este es el repositorio principal de todas las acciones digitales de la Asociación. La información que se publica en esta web es de interés para el público interno y externo Uniandinos, por lo que debe ser clara, actualizada y pensada siempre en cumplir algún objetivo. Es gestionado por la **Oficina de Comunicaciones** y la **Presidencia**.

No se debe publicar:

- Contenido libre por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Contenido que no aplique para ninguna de las secciones habilitadas en la web.

P: ¿Qué debo hacer si quiero publicar algo en el banner principal de la página web?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación Banner Web (nombre del área/regional que requiere), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: cuál es el objetivo de la publicación, rango de tiempo en el que se desee esté activo el banner y el arte. En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

NOTA: Se debe tener en cuenta que sólo es posible tener publicados 6 banners al tiempo.

No se pueden publicar:

- Piezas que contengan texto. Solo se puede agregar la información escrita que la Oficina de Comunicaciones junto al área que solicita la publicación creará a partir del objetivo que tenga el arte.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Qué debo hacer si quiero cambiar o agregar algo en alguna sección de la página web?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación Cambio web (nombre del área/regional que requiere), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: cuál es la alteración que desea realizar, sección de la web, textos e imágenes o vídeos (opcional).

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe

enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No se pueden publicar:

- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Contenido que no aplique para ninguna de las secciones habilitadas en la web.

P: ¿Qué pasa si no me gusta un contenido que veo publicado en la página web?

R: Las comunicaciones en la página oficial de Uniandinos siempre están autorizadas previamente por la Presidencia y la Dirección de la Oficina de Comunicaciones, además de cumplir con las normas de nuestro manual de [Manual de Tono y Voz](#). Sin embargo siempre estamos abiertos a escuchar retroalimentaciones constructivas para mejorar. Cualquier comentario puede hacerlo llegar al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co con el asunto: **Revisión contenido web**.

En caso de que sea una urgencia deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón. Previo a esto se debe enviar un correo con la solicitud. Sin este contacto de evidencia no se procederá a hacer ningún cambio.

P: ¿Quién es el responsable por el chat y los canales de atención de la página web y Redes sociales de Uniandinos?

R: El Chat del sitio web es administrado directamente por el encargado de Servicio al Afiliado (servicioalafiliado@uniandinos.org.co). Los comentarios y preguntas que llegan por redes sociales son administrados por nuestro Planner Digital (plannerdigital@uniandinos.org.co).

MAILING

P: ¿Qué es un mailing en Uniandinos?

R: Es una forma de comunicarnos con los diferentes públicos de Uniandinos a través de sus correos electrónicos. Esta es una de las acciones digitales más efectivas para llegar con información a los usuarios y lograr que estos hagan la acción por la que fue enviado el correo.

Al ser una forma de comunicación directa, el usuario debe autorizar el uso de sus datos para poderlo contactar. Posteriormente es ingresado a una base de datos según sus intereses para con esto enviarle la información correcta.

P: ¿Cuáles son los mailings que maneja Uniandinos?

R: Pensando en entregar a nuestros diferentes tipos de públicos información útil, desde la Oficina de Comunicaciones junto a la Presidencia se decidió crear diferentes tipos de mailings direccionados a las bases de datos con las que cuenta la asociación según sus intereses.

- **Semanario:** es un mail enviado a **toda la base de datos** de Uniandinos con información sobre los eventos que se realizarán en la Asociación durante la siguiente semana. Es enviado todos los lunes y en caso de ser festivo, se mueve para el siguiente día hábil.
- **Agenda Mensual:** comunicado que se envía en la última semana de cada mes la **base de datos de afiliados**. Su objetivo es comunicar cuáles son los eventos que habrán en el siguiente mes.
- **Boletín Privilegios:** es un mail que se envía todos los martes a la **base de datos de afiliados**. En él se presentan las más recientes actualizaciones en las alianzas y convenios que la Asociación tiene para ellos.
- **Boletín Capítulos:** tiene como objetivo informar a toda la **base de datos de afiliados** sobre los eventos que los capítulos y grupos organizan para ellos. Su frecuencia es de cada dos semanas los días miércoles.
- **Boletín Responsabilidad Social:** este mailing informa a la comunidad sobre eventos, voluntariado e información general sobre esta área. Su envío se hace el

- último viernes de cada mes a la **base de datos con intereses en Responsabilidad Social**.
- **Boletín Apoyo:** tiene como objetivo informar a la comunidad sobre las diferentes opciones de empleabilidad, emprendimiento y eventos del área. Su envío es el primer lunes de cada mes y es enviado a la **base de datos con intereses en Apoyo**.

No se pueden publicar:

- En un día no pueden salir más de dos mailings a la misma base de datos.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones, Presidencia y/o área encargada.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Contenido que no sea de interés para la base de datos de destino.
- Los semanarios y agendas mensuales no pueden contener más de 6 piezas publicitando actividades ajenas al contenido inicial.

P: ¿Cómo puedo publicar contenido en alguno de estos mailings?

R: Con una antelación mínima de 3 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación Mailing (nombre del mailing en que se desea aparecer) de (nombre del área que lo solicita), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: objetivo de la información, fecha tentativa de publicación y el contenido a publicarse. En dado caso de no tener este último, se debe enviar una idea de lo que se quiere publicar.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

P: Si debe enviarse un contenido urgente o a una base de datos diferente a las mencionadas ¿Cuál es el proceso?

R: Desde la Oficina de Comunicaciones abrimos la posibilidad en casos excepcionales de enviar mailings masivos o segmentados según una necesidad en específico. Para cualquier de estos casos se debe enviar un correo electrónico al correo profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: objetivo de la información, fecha tentativa de publicación y el contenido a publicarse. En dado caso de no tener este último, se debe enviar una idea de lo que se quiere publicar.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

En cualquiera de los casos mencionados debe tener en cuenta que no se puede publicar:

- Más de dos mailings a la misma base de datos en un día o una semana.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones, Presidencia y/o área encargada.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Contenido que no sea de interés para la base de datos de destino.

P: ¿Quién se encarga de las Bases de Datos de Uniandinos?

R: Desde la Oficina de Comunicaciones en alianza con el CSA y Mercadeo, tenemos a una persona responsable de velar por la seguridad de las bases de datos de la organización, además de tenerlas actualizadas, segmentadas y atendiendo las diferentes peticiones de las personas registradas.

En dado caso de querer revisar y/o actualizar alguna de las bases de datos, debe escribir al correo profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co con el asunto: Revisión base de datos. En él debe especificar cuál es la acción que se desea realizar. En un plazo de un día hábil recibirá respuesta a su solicitud con los siguientes pasos.

No se permite:

- Hacer uso de las bases de datos con fines diferentes a los establecidos por la Asociación.
- Permitir el acceso de externos a la información de los usuarios.
- Alterar la información de cualquier persona registrada en la base de datos sin su previa autorización.

- Contactar a usuarios que hayan decidido salir de nuestras bases de datos.
-

MENSAJES DE TEXTO O SMS

P: ¿Qué son los Mensajes de Texto o SMS en Uniandinos?

R: Este es un medio de comunicación directo con las diferentes bases de datos de la Asociación para llegarles con mensajes de texto de máximo 150 caracteres. Es importante resaltar que a través de este medio solo es permitido enviar junto al texto un link que invite a realizar una determinada acción a quien recibe el comunicado.

Para usar este medio debe tener en cuenta que:

- **Este canal no se utiliza para promocionar eventos.**
- No se permite el envío de más de un mensaje al día a la misma base de datos.
- En lo posible, solo debe funcionar como envío de recordatorios.
- Tesorería y Cartera tienen unas fechas estipuladas para hacer envíos en el mes que no se pueden modificar.
- No se permite el envío de contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- No se permite el envío de contenido que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Cuándo y cómo hacer uso de este canal?

R: Desde la **Oficina de Comunicaciones y Presidencia** disponemos de este medio para informaciones de suma importancia para la comunidad. Para hacer uso del canal se debe enviar un correo electrónico al correo profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co con 2 días hábiles de antelación con el asunto: Envío SMS (nombre de oficina que solicita)

En él se debe responder: objetivo de la información, fecha tentativa del envío, el contenido a publicarse que no debe superar los 150 caracteres, incluyendo máximo un link. En un día hábil recibirá respuesta a su solicitud con los siguientes pasos.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

En cualquiera de los casos mencionados debe tener en cuenta que:

- **Este canal no se utiliza para promocionar eventos.**
- No se permite el envío de más de un mensaje al día a la misma base de datos.
- En lo posible, solo debe funcionar como envío de recordatorios.
- Tesorería y Cartera tienen unas fechas estipuladas para hacer envíos en el mes que no se pueden modificar.
- No se permite el envío de contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- No se permite el envío de contenido que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: Si quiero que mi mensaje de texto lleve a un link, pero no dispongo de este en la página ¿Qué debo hacer?

R: Este canal nos permite la creación de sitios web sencillos en los que podamos ampliar la información al usuario. Esta opción solo es permitida en un caso de suma importancia y para hacer uso de ella, se debe escribir con 3 días de antelación al correo profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co con el asunto: Creación página SMS (nombre de oficina que solicita). En él se debe responder: objetivo de la información, fecha tentativa del envío, el contenido a publicarse que no debe superar los 100 caracteres, qué se desea hacer en la página de destino y la información que requiera publicar en esta.

En máximo un día hábil recibirá respuesta del requerimientos con los siguientes pasos a realizar.

Para esto debe tener en cuenta que:

- **Este canal no se utiliza para promocionar eventos.**
- Al ser una plataforma sencilla, la página a realizarse no puede incluir desarrollos complejos.
- No se permite el envío de más de un mensaje al día a la misma base de datos.
- En lo posible, solo debe funcionar como envío de recordatorios.
-

- Tesorería y Cartera tienen unas fechas estipuladas para hacer envíos en el mes que no se pueden modificar.
 - No se permite el envío de contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
 - No se permite el envío de contenido que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).
-

PAUTA DIGITAL

P: ¿Cómo puedo realizar campañas de pauta en los canales digitales de Uniandinos?

R: Para realizar la pauta en los canales digitales de la Asociación, lo primero que debe hacer es enviar un correo electrónico con mínimo **3** días hábiles de antelación a plannerdigital@uniandinos.org.co con el asunto: Solicitud pauta (canal/canales) (nombre oficina que requiere). En él se debe especificar cuál es el objetivo de esta pauta, teniendo en cuenta los que mencionamos a continuación:

- **Alcance:** se utiliza para llegar a la mayor cantidad de público posible de un segmento. Este también se puede usar en Google.
- **Interacciones:** su objetivo es generar en una publicación la mayor cantidad de me gustas, comentarios, reproducciones, etc.
- **Tráfico web:** se debe usar si lo que se desea es que un público determinado visite una página web y además de redes sociales se puede usar en Google.
- **Generación de clientes potenciales:** se utiliza si lo que deseamos obtener registros por parte de un grupo de usuarios y además de redes sociales se puede usar en Google.
- **Conversión:** es usada en redes sociales y google principalmente para lograr que el usuario haga una acción específica en internet, como una compra, descarga, reproducción, etc.

Una vez seleccionado el objetivo, se debe agregar también en el correo el **arte y/o texto** que desea promocionar, al igual que el **presupuesto** disponible para la campaña, el **tiempo**

y los **resultados** esperados. La oficina de comunicaciones responderá en un día hábil sobre los siguientes pasos para continuar con el proceso.

NOTA: Tenga presente que dependiendo del tiempo, presupuesto y objetivos esperados, la oficina puede rechazar o pedir cambios en la campaña según la experiencia con campañas similares que se hayan hecho en el pasado.

En cualquier caso debe tener en cuenta que:

- En redes sociales no se permite pautar artes que tengan texto en más de un 20% de su composición. Esto puede validarse en la herramienta [Facebook Text Overlay](#).
- En ningún caso está permitido hacer pauta bajo el nombre de **Uniandinos** sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicación y/o Presidencia.
- Toda pauta digital debe reflejar la identidad de marca descrita en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Los únicos canales aprobados para hacer pauta de Uniandinos son los Oficiales de la Sede Nacional y los Regionales. Para cualquier caso se requiere previa aprobación de la Dirección de la Oficina de Comunicación y/o Presidencia.

P: ¿En cuáles canales se pueden activar campañas de Pauta ?

Actualmente la oficina de comunicaciones realiza campañas para los canales de: Facebook, Google, Instagram, YouTube y LinkedIn

P: ¿Hay alguna duración mínima y máxima de una campaña de pauta ?

- La duración mínima de cualquier **tipo de campaña pauta es de 3 días**. No está permitido hacer pautas de menor tiempo.
- La duración máxima de una campaña depende del presupuesto disponible, pero generalmente las campañas **no deben durar más de 1 mes al aire** porque resulta repetitiva para la audiencia.

P: ¿Cuál es el presupuesto mínimo o máximo para una campaña de pauta ?

El presupuesto total de una campaña varía según el objetivo de campaña (Ver **¿Cómo puedo pautar contenidos en los canales digitales de Uniandinos?**) y su duración. Cada campaña puede pagarse por costo por clicks, registros, vistas, impresiones etc; este costo varía según la audiencia y el tiempo. Así pueden existir campañas que sean más costosas o más económicas que otras.

La oficina de comunicaciones cuenta con históricos de campañas anteriores que le permiten a las áreas proyectar resultados sobre desempeños de campañas hechas antes. Es importante ser realista sobre los resultados esperados y realizar un ejercicio de proyección **antes** de activar una campaña de pauta para identificar si el presupuesto y el tiempo es realista con los objetivos esperados.

P: ¿Cómo es el proceso de aprobación de presupuesto para una pauta?

R: Para la aprobación de presupuestos de pauta en nuestros canales digitales, lo primero que debe hacer es enviar un correo electrónico con mínimo **3** días hábiles de antelación a plannerdigital@uniandinos.org.co con el asunto: Solicitud aprobación presupuesto (canal/canales) (nombre oficina que requiere). En un día hábil recibirá respuesta sobre los siguientes pasos para continuar con el proceso.

En cualquier caso debe tener en cuenta que:

- En redes sociales no se permite pautar artes que tengan texto en más de un 20% de su composición. Esto puede validarse en la herramienta [Facebook Text Overlay](#).
- En ningún caso es permitido hacer pauta bajo el nombre de Uniandinos sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicación y/o Presidencia.
- Toda pauta digital debe reflejar la identidad de marca descrita en el [Manual de Tono y Voz](#).
- Los únicos canales aprobados para hacer pauta de Uniandinos son los Oficiales de la Sede Nacional y los Regionales. Para cualquier caso se requiere previa aprobación de la Dirección de la Oficina de Comunicación y/o Presidencia.

P: ¿Qué hacer en caso de ver un anuncio de Uniandinos con el que no esté de acuerdo?

R: Las promociones de Uniandinos se rigen por nuestro [Manual de Tono y Voz](#) donde velamos porque nuestro posicionamiento y estrategia digital se ejecuten con unidad. Sin embargo siempre estamos abiertos a escuchar retroalimentaciones constructivas para

mejorar. Cualquier comentario puede hacerlo llegar a la Oficina de Comunicaciones al correo electrónico: plannerdigital@uniandinos.org.co con el asunto: Observación sobre promoción. Si es algo urgente se puede comunicar a la línea 6162211 Ext. 308 y 351.

Es importante que no denuncie una promoción hecha bajo cualquiera de nuestros canales oficiales, ya que esto puede llegar a perjudicar el flujo de la comunicación digital en general de la asociación.

OTROS MEDIOS

Pantallas

P: ¿Qué tipo de información se puede publicar en este canal?

R: El objetivo de este canal es informar a la comunidad que visita alguna de nuestras sedes con este recurso, sobre información que sea de interés para ese público. Es de resaltar que normalmente son Asociados y Administrativos por lo que este medio no es recomendado para comunicaciones masivas.

No se debe publicar:

- Contenido que tenga en su pieza más de un 20% de texto. Se puede basar en la herramienta de [Facebook Text Overlay](#).
- Si es información sobre algún evento, en el arte sólo debe estar como texto la fecha, hora y lugar.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

P: ¿Cómo se puede publicar en las pantallas de Uniandinos?

R: Con una antelación mínima de 2 días hábiles, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Solicitud Publicación Pantallas (nombre del área/regional que requiere), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: cuál es el objetivo de la publicación, rango de tiempo en el que se desee esté activo el banner en pantallas y el arte. En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

En caso de una publicación de urgencia se deberá llamar directamente al número 6162211 Ext. 308 y 351 donde se explique la razón del porqué de la publicación. Previo a esto se debe enviar un correo con los pasos mencionados con anterioridad para hacer el trámite en el menor tiempo posible.

No se debe publicar:

- Contenido que tenga en su pieza más de un 20% de texto. Se puede basar en la herramienta de [Facebook Text Overlay](#).
- Si es información sobre algún evento, en el arte sólo debe estar como texto la fecha, hora y lugar.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

Revista Séneca

P: ¿Qué es la Revista Séneca?

R: Este es un medio de comunicación impreso y en algunas ocasiones digital, en el que se le informa al público de Uniandinos (principalmente asociados y administrativos), sobre historias de interés para ellos sobre la Asociación.

P: ¿Cómo puedo publicar algo en la Revista Seneca?

R: Con una antelación mínima de 8 días hábiles previos a la impresión, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Propuesta publicación Séneca (nombre del área/regional que requiere), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: cuál es el objetivo de la publicación, los textos y/o el arte deseado. En dado caso de no tener la pieza, se debe enviar un referente.

En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

No se debe publicar:

- Eventos esporádicos ya que podrían llegar a ser cancelados. La única divulgación permitida de este tipo en la revista son eventos institucionales, como cumpleaños de la Asociación, Congresos, Ferias laborales, Encuentro Responsable, entre otros.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.
- Contenidos que no cumplan las normas estipuladas en el [Manual de Tono y Voz](#).

IVR

P: ¿Qué es el IVR?

R: Este es el sistema automático telefónico con el que cuenta Uniandinos, que se encarga de guiar al usuario cuando quiere contactarse con algún área específica de la Asociación. En algunos momentos en el que la persona debe esperar, se pueden programar algunos audios informativos de la organización.

P: ¿Cómo puedo programar un audio en el IVR?

Con una antelación mínima de 2 días hábiles a la fecha tentativa de publicación, se debe enviar un correo electrónico con el asunto: Audio IVR (nombre del área/regional que requiere), al correo electrónico: profesionalcomunicaciones@uniandinos.org.co

En él se debe responder: cuál es el objetivo, el rango de fechas en que se desea que esté activo y el audio. En dado caso de no tenerlo, debe enviar un guión o idea sobre lo que se requiere grabar.



En un plazo de un día hábil se dará respuesta del recibido de esta solicitud y los siguientes pasos a seguir en el proceso.

No se debe publicar:

- Audios que duren más de 10 segundos.
- Teniendo en cuenta que lo recomendable es tener máximo publicados 2 audios al tiempo, se debe hacer la solicitud con la mayor antelación posible.
- Contenido por el que los asociados hayan pagado o sea considerado exclusivo por parte de ellos.
- Contenido sin previa autorización de la Dirección de la Oficina de Comunicaciones y/o Presidencia.