



**DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Y RELACIONES PÚBLICAS**



MANUAL DE SOLICITUD DE SERVICIO

NOVIEMBRE 2012



DIRECTORIO

M. en A. H. Humberto Augusto Veras Godoy

Rector

M. en D. Adolfo Pontigo Loyola

Secretario General

Alfredo Dávalos Moreno

**Director General de Comunicación Social
y Relaciones Públicas**

Ignacio Cárdenas Roldán

**Su-Director General de Comunicación Social
y Relaciones Públicas**

Thais Ciciolly Flores Peza

Directora de Comunicación Social

Erika Liliana Villanueva Concha

Directora de Relaciones Públicas

Anuar Jotar Magdaleno

Director de Radio Universidad



INTRODUCCIÓN

El Manual de Solicitud de Servicio de la Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas (DGCSyRP) es un documento de consulta que tiene como objetivo detallar el procedimiento que las dependencias universitarias deben realizar al solicitar la difusión de actividades, cobertura de eventos, promocionales y/o entrevistas en Radio Universidad, así como apoyo del EPI entre otros .

En el contenido de este Manual se informa que la Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas está conformada por la Dirección de Radio Universidad, la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Relaciones Públicas, áreas a las que se puede acudir cumpliendo los requisitos establecidos para que el servicio otorgado por parte de esta dependencia universitaria sea satisfactorio.

Si se da cumplimiento al MSS (Manual de Solicitud de Servicio) las direcciones dependientes y la propia dirección general dará consecución al proceso de calidad y el de internacionalización, así como a los objetivos estratégicos establecidos en el Programa Rector de Comunicación Social enunciado en el PDI, en virtud de que las dependencias universitarias realizarán su solicitud en tiempo y forma.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO 1. Para solicitar un servicio a la DGCSyRP , la dependencia universitaria solicitante deberá enviar un oficio o memorándum a nombre del Director(a) de Comunicación Social, Director(a) de Radio Universidad o Director (a) de Relaciones Públicas, según corresponda, especificando que tipo de servicio requiere y anexando la información que se necesita para proporcionarlo de manera eficiente.

El oficio deberá presentarse en hoja membretada de la dependencia solicitante firmada por el director, jefe del área académica, el titular del programa académico, etc., según sea el caso y con el Visto Bueno del jefe inmediato superior.

Cuando se reciba el Oficio de Solicitud de Servicio en la dirección a la que va dirigido, se deberá verificar que los datos estén completos, que el material anexo sea claro y oportuno y que cumpla con los lineamientos establecidos para satisfacer el servicio. En caso de encontrarse con algún incumplimiento se notificará a la dependencia solicitante con un memorándum de que no procede su oficio. Las direcciones de Radio Universidad, Relaciones Públicas y/o Comunicación Social podrán ofrecer una alternativa de solución considerando la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Si cumple con estos requisitos será sellado de recibido en la dirección correspondiente (Comunicación Social, Radio Universidad o Relaciones Públicas) registrando día, hora y persona que recibe el documento.



PASO 2. El oficio es escaneado y turnado al Área de Comunicación Interna y Externa de la DGCSyRP para que el Director General evalúe y autorice el servicio que se va a proporcionar.

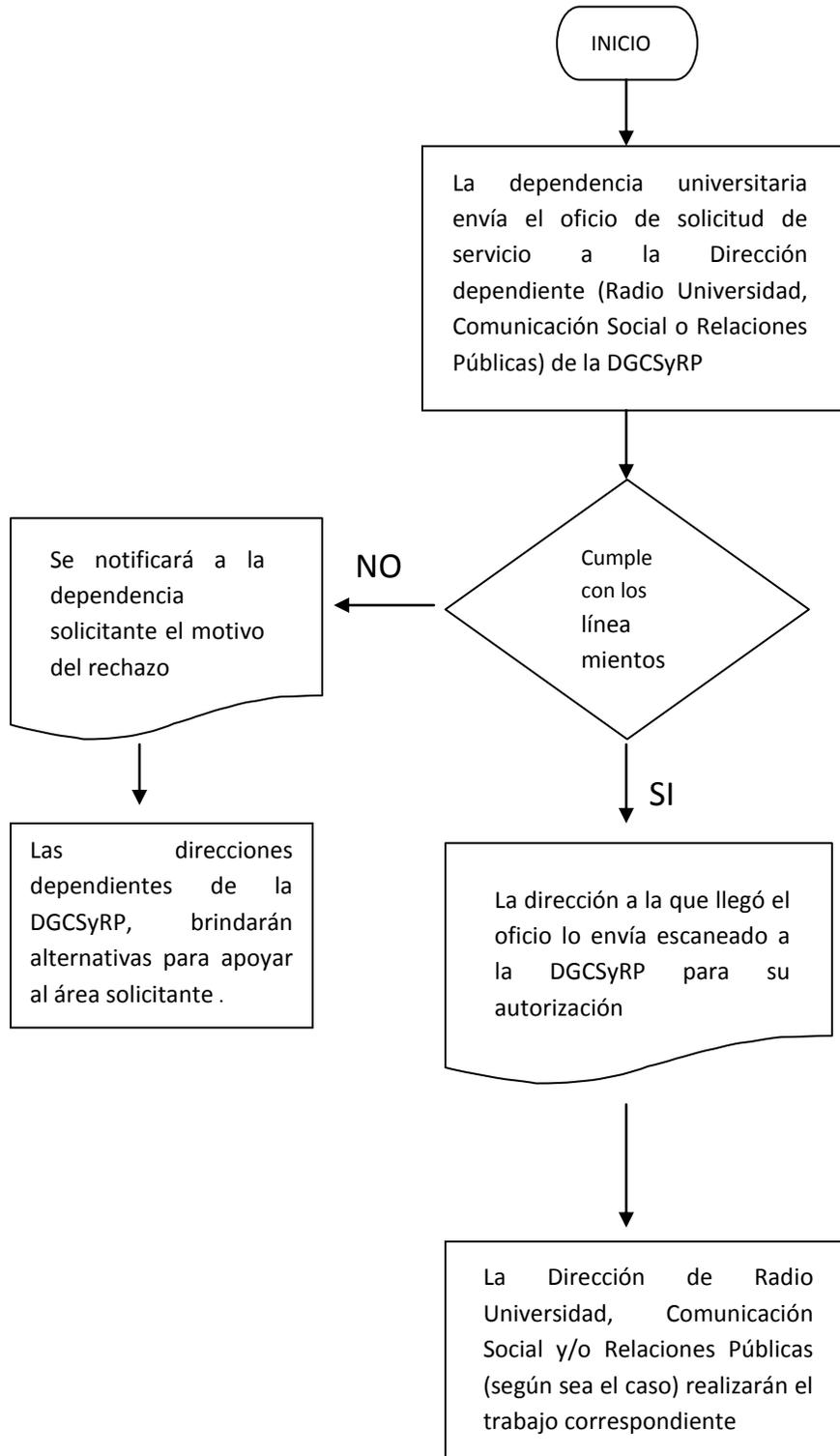
PASO 3. Una vez autorizado, la dirección correspondiente (Comunicación Social, Relaciones Públicas o Radio Universidad), que depende de la DGCSyRP, procederá a la realización de las actividades necesarias a efecto de atender el servicio solicitado.

PASO 4. La Dirección de Comunicación Social, Relaciones Públicas y/o Radio Universidad tienen la responsabilidad de desarrollar el servicio en forma oportuna y deberá girar el reporte a la DGCSyRP.

PASO 5. La DGCSyRP recibirá quincenalmente un reporte del status de cumplimiento de las solicitudes enviadas a las direcciones que dependen de ella para verificar el desempeño de cada una de ellas.



DIAGRAMA DE FLUJO





Las direcciones que realizaron el servicio, enviarán el reporte de resultados de la Solicitud de Servicio atendidos a la DGCSyRP.



FIN



TIEMPO APROXIMADO DE EJECUCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Recepción de la solicitud de Servicio (oficio o memorándum)	Dirección de Radio Universidad, Comunicación Social o Relaciones Públicas de la DGCSyRP	5 minutos
Revisión de los lineamientos	Persona que recibe la Solicitud de Servicio	15 minutos
Cumple con los lineamientos se registra	Persona que recibe la Solicitud de Servicio	5 minutos
No cumple con los lineamientos se elabora un memorándum especificando el motivo del rechazo	Persona que designe el Director (a) de la Dirección de Radio Universidad, Comunicación Social o Relaciones Públicas de la DGCSyRP	10 minutos
Envío de la Solicitud de Servicio escaneada a la DGCSyRP	Persona que designe el Director (a)	10 minutos
OBSERVACIÓN: Este proceso se realiza el mismo día en que se recibe la Solicitud del Servicio		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Recepción escaneada de la solicitud de Servicio	Área de comunicación Interna y Externa de la DGCSyRP	10 minutos
Evaluación y autorización de la Solicitud de Servicio	Director General de Comunicación Social y Relaciones Públicas	10 minutos
OBSERVACIÓN: Este proceso se realiza el mismo día en que se recibe la Solicitud del Servicio		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Ejecución del servicio solicitado por la dependencia universitaria	Dirección de Comunicación Social, Relaciones Públicas y/o Radio Universidad	Indeterminado
OBSERVACIÓN: La duración de este proceso puede variar en base a lo solicitado		



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Envío del reporte de resultados de la Solicitud de Servicio	Dirección de Comunicación Social, Relaciones Públicas y/o Radio Universidad	15 días
OBSERVACIÓN: Este proceso finaliza con la entrega del reporte los primeros 3 días siguientes a los 15 días a reportar		



LINEAMIENTOS GENERALES DE LA DCSyRP

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del Programa Rector de Comunicación social, a los indicadores del PDI para la DGCSyRP, al proceso de Calidad, así como los parámetros establecidos para la Internacionalización de la UAEH, se requiere de la observancia de lineamientos generales y específicos establecidos por la DGCSyRP para la solicitud de un servicio, se trate de cobertura, de promocionales en Radio Universidad o bien de apoyo del EPI a los eventos, etc.

En base a lo anterior los Lineamientos Generales de la DGCSyRP establece lo siguiente:

- 1.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones está obligada a proporcionar el servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI, etc., según sea el caso) únicamente cuando se trate de eventos protocolarios.
- 2.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones podrá proporcionar el servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI, etc., según sea el caso) únicamente cuando se trate de Congresos, Foros, Simposiums, Reuniones o Talleres Nacionales e Internacionales, Conferencias Magistrales. No se podrá proporcionar el servicio para eventos internos que no estén clasificados como protocolarios o que no estén calendarizados.
- 3.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones podrá proporcionar el servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI según sea el caso) únicamente si el evento se encuentra en el Calendario General de Actividades.
- 4.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones deberá proporcionar el servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI según sea el caso) si en el evento estarán presentes las autoridades universitarias.



5.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones podrá proporcionar el servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI según sea el caso), si envía la dependencia universitaria su oficio de solicitud en tiempo y forma. (Ver lineamientos específicos de cada dirección que dependen de la DGCSyRP referente al servicio que solicitará).

6.- En caso de que existan dos o más eventos el mismo día o a la misma hora y que estén ambos calendarizados, la DGCSyRP se reserva la toma de decisión para proporcionar el servicio, en base a la fecha de envío del oficio y las personalidades que asistirán. Asimismo queda sujeta la cobertura en base a la disponibilidad de recursos humanos y financieros de la DGCSyRP y sus direcciones.

7.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas de acuerdo a las facultades que le confiere el Estatuto General del UAEH y el PDI es la única dependencia universitaria encargada de difundir las actividades académicas, deportivas, culturales, de investigación y de vinculación que se generen en la institución, a través de los medios internos y externos de comunicación.

8.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas de acuerdo a las facultades que le confiere el Estatuto General del UAEH y el PDI es la única dependencia universitaria que tendrá una relación directa con los medios de comunicación (impresos y electrónicos) externos, para difundir publicidad institucional o realizar inserciones pagadas.

9.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas, a través de la dirección de Relaciones Públicas es la única dependencia autorizada para organizar visitas guiadas para alumnos del nivel medio superior y terminal y superior de instituciones dependientes e incorporadas, así como a alumnos del nivel medio superior y terminal y superior externos.

10.- La dependencia universitaria cuando solicite algún servicio (de cobertura, promocionales y/o de Apoyo del EPI, circuito cerrado o elaboración de loops, ect.,) deberá enviar su oficio a nombre del (a) titular de la Dirección de Comunicación Social, Dirección de Relaciones Públicas y/o



Dirección de Radio Universidad según corresponda, en un horario de las 8:30 a las 16:00 hrs., para su mejor atención, ya que después de este horario será sellado con la fecha del día siguiente.

11.- La Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas a través de sus direcciones dependientes (Comunicación Social, Relaciones Públicas y Radio Universidad) deberá notificar a la dependencia universitaria solicitante, cuando su oficio sea rechazado porque no cumple con los lineamientos que se requieren para ofrecer un buen servicio.



LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA DIRECCION DE RELACIONES PÚBLICAS

La Dirección de Relaciones Públicas (DRP) tiene el objetivo de promover y difundir las acciones de relaciones públicas inter y extra universitarias, para coadyuvar al fortalecimiento de la buena imagen institucional.

Para satisfacer su objetivo lleva a cabo 3 procedimientos: Apoyo del EPI (Equipo de Protocolo Institucional), Visitas Guiadas y Agenda Institucional. Para poder otorgar estos servicios a las dependencias universitarias deberán observar los siguientes lineamientos específicos:

APOYO DEL EPI

La dependencia universitaria deberá:

- 1.- Para solicitar el apoyo del EPI en la cobertura de eventos y Ceremonias Institucionales, se deberá enviar un oficio impreso, dirigido a la Dirección de Relaciones Públicas, una semana antes de que se realice el evento, especificando claramente: el día en que se desarrolle el evento, hora de inicio (el EPI se citará 30 minutos antes del evento por lo que se solicita que la hora señalada sea la establecida para dar inicio el evento), y lugar a desarrollarse.
- 2.- Al oficio que se envié se deberá anexar el Programa de la Ceremonia (Orden del Día) y la relación de personas (autoridades) que presidirán la Ceremonia y/o evento.
- 3.- La dependencia universitaria solicitante deberá realizar la confirmación vía telefónica dos días antes de la realización del evento o Ceremonia a la Dirección de Relaciones Públicas, a la ext. 2743.
- 4.- En caso de cancelarse el evento o ceremonia notificar oportunamente a la Dirección de Relaciones Públicas para optimizar los recursos humanos y financieros.
- 5.- Si por alguna circunstancia el EPI no pudiera apoyar en la realización del evento, se le notificará a la dependencia vía telefónica con oportunidad.



VISITAS GUIADAS

La dependencia universitaria o externa (sector educativo de nivel bachillerato y profesional) deberá:

1.- Enviar una solicitud de visitas guiadas (oficio y/o correo electrónico) dirigida a la Dirección de Relaciones Públicas 15 días hábiles antes de que esté programada la Visita a las instalaciones universitarias, especificando:

-Objetivo de la visita

-Lugares que desean visitar

-Número de alumnos

-Nombre del responsable del grupo visitante

2.- Las visitas guiadas a las instalaciones universitarias sólo se podrán ofrecer durante el turno matutino y cuando son recibidos por la persona responsable de esta actividad se les notificará a los alumnos y al responsable del grupo de la observancia de algunas reglas de disciplina durante los recorridos tales como; conducirse en silencio, no correr, celulares apagados, no ingerir bebidas ni alimentos, etc.

3.- Después de recibirse el oficio de solicitud con las especificaciones, la persona responsable de las Visitas Guiadas confirmará la visita con el envío de la planificación en donde se especifica lugares de interés que se recorrerán y tiempos aproximados de duración.

4.- En caso de no proceder la solicitud enviada por la dependencia universitaria o externa por situaciones fuera del ámbito de la DRP, se notificará vía telefónica oportunamente.

AGENDA INSTITUCIONAL

Con la finalidad de contribuir a la difusión del quehacer universitario, la Dirección de Relaciones Públicas ha diseñado la Agenda Institucional como el documento digital de emisión semanal que contiene las actividades de mayor relevancia e impacto institucional, que se difunde entre el



funcionariado universitario y se publica en el sitio web institucional para su consulta por la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Los lineamientos específicos de la Agenda Institucional señalan que:

- 1.- La operatividad de la Agenda Institucional recae en la Subdirección de Relaciones Públicas.
- 2.- Las Dependencias, Escuelas Preparatorias, Institutos y Escuelas Superiores deben reportar sus actividades a través del Enlace Operativo nombrado para tal efecto por el titular de cada área.
- 3.- Las actividades se reportan durante la semana anterior a su realización, considerando que la Agenda Institucional es de emisión semanal.
- 4.- Las actividades que se insertan en la Agenda Institucional, son aquellas que tienen relevancia para el interior y el exterior de la Universidad, por ejemplo: conferencias, coloquios, simposios, talleres, cursos, visitas distinguidas, eventos deportivos y culturales, etc.
- 5.- Las actividades se reportarán a través de un formato digital (archivo Word) en el que se deben registrar los datos siguientes: fecha, nombre del evento, nombre y grado académico de participantes y su área de procedencia (área académica, universidad o institución), horario, lugar, área que convoca (dependencia, escuela preparatoria, instituto, escuela superior o institución externa).
- 6.- El envío del formato digital (formato Word) a la Subdirección de Relaciones Públicas se debe realizar a través de correo electrónico, a más tardar el día jueves de cada semana antes las 12:00 hrs.
- 7.- El Enlace Operativo deberá informar a la Subdirección de Relaciones Públicas, que no cuenta con actividades para reportar en la semana que corresponda, a través de correo electrónico a más tardar el día jueves de cada semana.
- 8.- Las actividades que se inserten en la Agenda Institucional únicamente serán aquellas que cumplan con los presentes lineamientos y que representen un impacto institucional relevante, y en las cuales pueda participar la comunidad universitaria o la sociedad en general.
- 9.- La Agenda Institucional se publica semanalmente en el sitio web institucional www.uaeh.edu.mx, y puede ser consultada en el micrositio del Sistema de Garza Red (<http://www.uaeh.edu.mx/principal/noticias.php>) pulsando sobre el icono *Agenda Institucional*.



LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Políticas de Solicitud de Servicio

Con fundamento en el artículos 100 del Estatuto General de la Universidad Autónoma de Estado de Hidalgo, notifico las políticas que deberán cumplirse para la adecuada y oportuna solicitud de los servicios que otorga la Dirección de Comunicación Social (DCS) a través de los departamentos que la conforman, esto con la finalidad de satisfacer de manera pertinente y eficaz cada una de las actividades encomendadas.

I.- DE LAS SOLICITUDES

1.- Deberán realizar su solicitud a la Dirección de Comunicación Social indicando qué tipo de servicio requieren, el nombre del evento, la fecha, la hora e información complementaria de lo que tratará.

2.- Deberá enviarse un oficio de solicitud por cada evento o actividad según sea el caso.

3.- Las solicitudes deberán ser registradas con un máximo de 10 días y con un mínimo de 5 días hábiles antes de la fecha de la actividad agendada para el caso de difusión y diseño.

4.- Las solicitudes en materia de video deberán ser registradas 30 días hábiles antes de la fecha de entrega y tendrán que estar acompañadas del texto correspondiente para posibilitar el levantamiento de imágenes, la elaboración del guión técnico y la edición.

*La duración de los videos solicitados se realizarán con una extensión máxima de 5 minutos, equivalente a 2 cuartillas con letra Arial 12 a doble espacio.



5.- Una vez que la solicitud sea recibida, la Dirección de Comunicación Social, le notificará SI su petición procede ó NO.

6.- Será decisión de la Dirección la jerarquización de las solicitudes recibidas y las fechas de entrega de los trabajos que así lo requieran.

7.- En caso de cambio o cancelaciones del evento deberá informar a la Dirección de Comunicación Social por lo menos dos días antes de la fecha del servicio solicitado.

8.- Para participaciones en GaRceta además de realizar la solicitud por oficio y deberá enviar vía correo electrónico a edicion.garceta@gmail.com la información que desee publicar en archivo de Word, acompañado de fotografías de una calidad mínima de 800x600 pixeles. En ASUNTO deberá poner el número de oficio que le asignó al documento que entregó en la Dirección de Comunicación social.

La publicación del material quedará sujeta a la decisión del Consejo Editorial del Órgano Informativo oficial de la UAEH.

II.- DE LOS DISEÑOS

1.- Además de la Solicitud deberá enviar en su caso en archivos digitales los elementos necesarios para la producción del arte como:

- Texto capturado y corregido en Microsoft Word (.doc) o Microsoft Power Point sin estilo.
- Gráficas en formato Excel.
- Fotografías tomadas con una cámara digital mínimo de 3 mega pixeles de resolución (no celular), en formato jpg. (No enviarlas insertadas en documentos de Microsoft Word o Microsoft Power Point).



III.- DE LAS CONVOCATORIAS EN GaRceta

- 1.- Debido a que GaRceta es un órgano informativo de distribución mensual los interesados en insertar información , deberán evaluar la fecha en que se publicará de acuerdo al calendario editorial de la Garceta UAEH. Se publica el día 1º de cada mes, por lo que deberán enviar su información 30 días hábiles anteriores a la fecha de la publicación de la GaRceta en la que desean que aparezca.
- 2.- Será responsabilidad del Consejo Editorial el tamaño y formato de inserciones de acuerdo al espacio disponible.

IV.- DE LA DIFUSIÓN EXTERNA

- 1.- Para la solicitud de inserciones en medios masivos de comunicación (prensa, radio y televisión) ajenos a la UAEH, la dependencia solicitante deberá acreditar los recursos económicos con los que cuenta para el pago correspondiente a la inserción, asimismo entregar a esta dirección el material para su inserción ya sean imágenes o spots para radio, indicando perfectamente el día, el tamaño y el número de publicaciones.
- 2.- La información que se desee insertar en los medios externos, deberá ser enviada a la DCS, 5 días antes de su fecha de publicación.

V.-DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- 1.- Con fundamento en la Política de Calidad bajo la cual se rige la UAEH, una vez que se le haya otorgado el servicio solicitado deberá responder la Encuesta de Calidad, con la finalidad de mejorar constantemente las áreas de oportunidad de la Dirección de Comunicación Social
- 2.- Las Encuestas deberán realizarse en un periodo no mayor de 3 días después de que se haya otorgado el servicio.
- 3.- En caso de no contestar la encuesta correspondiente no se le permitirá realizar una nueva solicitud.



LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA DIRECCION DE RADIO UNIVERSIDAD

Requisitos para producción y transmisión de material radiofónico informativo

- 1.- Dirigir por escrito la solicitud de servicio a la Dirección de Radio Universidad en hoja membretada.
- 2.- La solicitud deberá presentarse con la firma del solicitante. En el caso de un área dependiente de otra de mayor jerarquía, deberá ser firmada con la autorización del director de la escuela o instituto, coordinador de división o director general.
(Serán recibidas por correo electrónico sólo aquellas solicitudes de servicio que se envíen en hoja membretada y con la firma electrónica del director de la escuela o instituto, coordinador de división o director general).
- 3.- Es requisito indispensable que por cada una de las actividades o eventos que se requiera promocionar, se entregue o envíe una solicitud por separado, no obstante pertenecer al mismo programa especial o permanente.
- 4.- La solicitud deberá contener información que permita redactar un guión para su realización:
 - ¿Qué evento o actividad es?
 - ¿Cómo se realizará?
 - ¿Cuándo?
 - ¿En dónde?
 - ¿Que área (s) convoca (n)?
 - Números telefónicos con extensiones para quien requiera mayor información, incluyendo nombre del responsable.
 - Página Web o correo electrónico para consultar más detalles.
- 5.- No deberán manejarse costos, ni requisitos demasiado extensos.



6.- Cuando el área solicitante presente propuesta de guión, deberá atender las indicaciones anteriormente mencionadas, así como, utilizar un lenguaje claro y sin términos técnicos.

7.- Para la producción del material, Radio Universidad, ajustará la duración del tiempo de la misma, a efecto de que la transmisión al aire no exceda los cuarenta y cinco segundos.

8.-El oficio en el que se solicita el servicio, deberá presentarse al menos con **cinco días** de anticipación antes de la realización del evento o actividad que se requiera promocionar.

9.-En casos extraordinarios y autorizados previamente por la Dirección de Radio Universidad, deberán tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- Si la solicitud de servicio es entregada antes de las quince horas, el material radiofónico producido se transmitirá dentro de las siguientes veinticuatro o cuarenta y ocho horas hábiles después de que sea autorizada la producción del servicio.
- Si la solicitud de servicio es entregada después de las quince horas, el material radiofónico producido se transmitirá dentro de las siguientes cuarenta y ocho o setenta y dos horas hábiles después de que sea autorizada la producción del servicio.

10.- A las áreas atendidas por Radio Universidad y, una vez que su producción inicie su transmisión al aire, se les enviará por la vía del correo electrónico, un formato que contendrá preguntas cuya respuesta permitirá que la atención y el servicio, mejore continua y permanentemente. Dicha encuesta, se solicita, respetuosamente, sea contestada y enviada en un plazo no mayor a los tres días, por el mismo medio a la siguiente dirección radiouniversidad@uaeh.edu.mx .

11.- Las solicitudes que requieran la realización de copia en disco compacto del material radiofónico producido por Radio Universidad, deberá presentarse por escrito y acompañada por el número de discos que corresponda al número de copias solicitadas.

12.- La solicitud de producción de material radiofónico cuyo uso sea diferente o en un medio de comunicación distinto a Radio Universidad (estaciones de radio comercial o perifoneo), deberá presentarse integrada con el número de discos necesarios para las copias que el área solicitante requiera.

13.- La Dirección de Radio Universidad, determinará de acuerdo a sus necesidades, la forma más conveniente para el óptimo manejo de la información para cada solicitud de servicio: Entrevista,



cápsula, promocional, mención durante espacios en vivo, y/o en aquellos programas cuyo tema sea adecuado para que la información sea incluida en el mismo.

Con la publicación del presente Manual de Solicitud de Servicio por parte de la DGCSyRP y la consulta permanente en la página web de la UAEH por parte de las dependencias universitarias y externas que requieran un apoyo, se elevará la calidad en el desarrollo de las funciones encomendadas y se dará cumplimiento a las políticas y compromisos institucionales.