

Manual de Usuario - Solicitante

Bienvenido al Sistema de Gestión de Solicitudes

Este manual te guiará paso a paso en el uso del sistema para crear y gestionar tus solicitudes de marketing.

Tabla de Contenidos

1. [Acceso al Sistema](#)
2. [Crear una Nueva Solicitud](#)
3. [Consultar el Estado de tu Solicitud](#)
4. [Entender los Estados de las Solicitudes](#)
5. [Preguntas Frecuentes](#)

Crear una Nueva Solicitud

Marketing Gestión de Solicitudes Nueva Solicitud Consultar Ticket

FORMATO DE SOLICITUD

GLOBAL MARKETING RED SUMMA

Completa todos los campos requeridos para enviar tu solicitud, este insumo nos ayudará para generar entregables que se ajusten a tus necesidades y evitar reprocesos.

Información del Solicitante
Datos de contacto del usuario

Nombre Completo

Correo Electrónico

Número de Celular

Área

-- Seleccione un área --

Cargo

Detalles de la Solicitud
Información del requerimiento

form

Paso 1: Acceder al Formulario

Link: <https://marketing.redsummacloud.com/request/create> 1. Una vez dentro del sistema, haz clic en “Nueva Solicitud” o “Crear Solicitud” 2. Se abrirá el formulario de solicitud

Paso 2: Completar Información del Solicitante

En esta sección debes proporcionar tus datos de contacto:

Campos Requeridos:

- **Nombre Completo:** Tu nombre y apellidos completos
- **Correo Electrónico:** Tu email corporativo (para recibir notificaciones)
- **Número de Celular:** Tu teléfono de contacto
- **Área:** Selecciona el departamento al que perteneces
- **Cargo:** Tu posición o rol en la organización

☐ **Importante** Todos estos campos son obligatorios. Asegúrate de que tu correo electrónico sea correcto para recibir notificaciones.

Paso 3: Completar Detalles de la Solicitud

Esta es la sección más importante donde describes tu proyecto:

Campos Requeridos:

1. Tipo de Solicitud - Selecciona el tipo de solicitud requieres: - Diseño Gráfico - Campaña Digital - Material Impreso - Video/Multimedia - Contenido para Redes Sociales - Otro

2. Título del Proyecto - Escribe un título claro y descriptivo - Ejemplo: “Campaña de Lanzamiento Producto X”

3. Público Objetivo - Describe a quién va dirigido tu proyecto - Ejemplo: “Clientes actuales de 25-45 años, interesados en tecnología”

4. Objetivo de la Solicitud - Explica qué quieres lograr con este proyecto - Ejemplo: “Aumentar el conocimiento del nuevo producto en un 30%”

5. Descripción de la Solicitud - Proporciona todos los detalles necesarios: - ¿Qué necesitas exactamente? - ¿Hay algún estilo o referencia específica? - ¿Existen restricciones o requisitos especiales? - Sé lo más específico posible

6. Anexos (Archivos) - Adjunta cualquier archivo relevante: - Logos - Imágenes de referencia - Documentos con información adicional - Briefing o lineamientos de marca - **Tamaño máximo:** 10MB por archivo - **Formatos aceptados:** PDF, DOC, DOCX, JPG, PNG, etc.

7. Fecha Deseada de Entrega - Selecciona la fecha tentativa de entrega, esta fecha solo es orientativa, pero existen unos tiempos establecidos que también variarán según el tráfico del área. Considera tiempos razonables para la complejidad del proyecto - **Formato:** DD/MM/AAAA - Debes tomar en cuenta que las fechas de entrega pueden verse con aumento de días ya que se no se toma en cuenta los fines de semana y festivos, según el calendario de Colombia.

☐ **Consejo:** Mientras más información proporcionas, mejor será el resultado final. No dudes en ser detallado.

Paso 4: Enviar la Solicitud

1. Revisa toda la información ingresada
2. Haz clic en el botón “**Enviar Solicitud**”
3. Aparecerá un mensaje de confirmación con tu **Número de Radicado**

Paso 5: Guardar tu Número de Radicado

¡MUY IMPORTANTE!

Después de enviar tu solicitud, recibirás un **Número de Radicado** único, por ejemplo:
SOL_000001

- **Guarda este número**
- Lo necesitarás para consultar el estado de tu solicitud
- También lo recibirás por correo electrónico

Consultar el Estado de tu Solicitud

consultar

- Un analista ha sido asignado a tu solicitud
- Está revisando los detalles y planificando el trabajo

Iteración Interna

- El analista esta trabajando en tu solicitud
- Pueden estar haciendo ajustes o mejoras antes de compartirla contigo
- **Acción requerida:** Ninguna

Iteración externa

- Tu solicitud se encuentra en ajustes, de acuerdo con tus comentarios.
- **Acción requerida:** Estate atento a posibles preguntas del analista

Completado

- El proyecto ha sido finalizado y aprobado
 - No se requieren más cambios
 - **Acción requerida:** Ninguna
-

Preguntas Frecuentes

¿Cuánto tiempo tarda en procesarse mi solicitud?

El tiempo depende de: - La complejidad del proyecto - La carga de trabajo actual del equipo - La urgencia de tu solicitud

Generalmente: - Proyectos simples: 3-5 días hábiles - Proyectos medianos: 1-2 semanas - Proyectos complejos: 2-4 semanas

En cuanto envíes tu solicitud recibirás un correo con la confirmación de entrega en días hábiles de la misma.

¿Puedo modificar mi solicitud después de enviarla?

No puedes editar una solicitud enviada directamente. Si necesitas hacer cambios: 1. Crea una nueva solicitud con la información actualizada 2. Indica en las observaciones que es una solicitud de corrección, para que el equipo de Global Marketing descarte la solicitud errónea.

¿Qué hago si necesito mi proyecto con urgencia?

Señálalo en las observaciones de la solicitud, el equipo de Global Marketing entrará a evaluar la viabilidad de tu petición.

¿Puedo adjuntar más archivos después de crear la solicitud?

Sí, puedes: Envíalos a través del correo de respuesta automática que se te enviará luego de enviada la solicitud.

¿Recibiré notificaciones sobre mi solicitud?

1 Recibirás un correo automático confirmando la recepción de tu solicitud. 2. Podrás consultar tu solicitud a través del botón de seguimiento. 3. Si el analista necesita aclaraciones te contactará. 4. Se te confirmará a través de correo la entrega del producto final.

¿Qué información debo incluir en “Descripción de la Solicitud”?

Incluye: - **Qué necesitas:** Tipo de material, formato, dimensiones - **Para qué lo necesitas:** Contexto y uso del material - **Estilo deseado:** Referencias visuales, colores, tipografías - **Mensaje clave:** Qué quieres comunicar - **Restricciones:** Limitaciones de marca, legales,

etc. - **Entregables:** Qué archivos finales necesitas (PDF, JPG, video, etc.)

¿Qué hago si no estoy satisfecho con el resultado?

1. Revisa el trabajo entregado cuidadosamente
2. Proporciona feedback específico y constructivo
3. El analista trabajará en las correcciones necesarias

¿Cómo puedo dar seguimiento a múltiples solicitudes?

- Guarda todos tus números de radicado
 - Revisa regularmente tu correo electrónico
 - Consulta cada solicitud individualmente usando su número de radicado
-

Consejos para una Solicitud Exitosa

Mejores Prácticas

1. **Sé específico:** Cuanto más detallada sea tu solicitud, mejor será el resultado
2. **Adjunta referencias:** Imágenes, ejemplos o mockups ayudan mucho
3. **Planifica con tiempo:** No esperes hasta el último momento
4. **Comunica claramente:** Usa un lenguaje claro y directo
5. **Proporciona contexto:** Explica el “por qué” detrás de tu solicitud

Errores Comunes a Evitar

1. **Descripciones vagas:** “Necesito un diseño bonito” no es suficiente
 2. **Fechas irreales:** Considera el tiempo necesario para un trabajo de calidad
 3. **Falta de información:** No asumir que el equipo conoce tu proyecto
 4. **No adjuntar archivos necesarios:** Logos, imágenes, documentos importantes
 5. **No revisar antes de enviar:** Verifica que toda la información esté correcta
-

Soporte y Contacto

¿Necesitas Ayuda?

Si tienes problemas técnicos o preguntas sobre el sistema:

- **Email:** developer@asturias.edu.co
- **Horario de atención:** Lunes a Viernes, 7:00 AM - 5:00 PM

Equipo de Marketing

Para consultas sobre tus proyectos:

- Hazle seguimiento a tu ticket
 - **Email:** solicitud.globalmkt@asturias.edu.co
-

Actualizaciones del Manual

Última actualización: Noviembre 2025

Versión: 1.0

Este manual se actualiza periódicamente. Revisa esta sección para conocer las últimas mejoras del sistema.

¿Listo para comenzar?

Ahora que conoces cómo funciona el sistema, estás listo para crear tu primera solicitud.
Recuerda: mientras más información proporcionas, mejores resultados obtendrás.

¡Éxito con tus proyectos!