
	UNIVERSIDAD DE MANIZALES		CÓDIGO:	CYM-CRT-001
	COMUNICACIONES Y MERCADEO		VERSIÓN:	2
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA:	10/10/2024

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	OBEJTIVO DEL PROCESO	OBJETIVOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN
Comunicaciones y Mercadeo	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	1)Garantizar los procesos de comunicación institucional con sus públicos internos y externos, fundamentados en criterios de pertinencia y oportunidad hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad. 2)Conocer y monitorear el entorno con el fin de promover nuevas oportunidades para construir el sello de marca (Identidad Institucional) de la Universidad de Manizales.	Fortalecer el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

### PLANEAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Plan de trabajo	Realizar propuesta de presupuesto	Propuesta de presupuesto	Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Comunicaciones y Mercadeo
Dirección Administrativa y Financiera	Lineamientos para establecer el presupuesto			
Planeación	Plan de desarrollo institucional Sistema de planificación Calendario académico	Establecer las estrategias para la gestión del proceso (plan de trabajo)	Cronograma para la promoción institucional Actividades de promoción de los programas de pregrado y posgrado (cronograma mensual) Responsabilidades asignadas Indicadores, objetivos y metas del proceso Riesgos y oportunidades identificados	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Equipo de promoción Equipo de Comunicaciones Community manager Gestor de eventos
Secretaría General	Normatividad legal vigente			
Admisiones, registro y control académico (ARCA) Directores de programas	Información de los programas			
Rector o coordinador de la institución educativa Directores de talento humano de las empresas	Autorización de las instituciones educativas Cronograma de ferias programadas a nivel nacional Calendario de los colegios Autorización de las empresas			
Gestión de la Calidad	Objetivos de calidad para el proceso			

### HACER

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo.	Cronograma de actividades mensual (para la promoción institucional).	Realizar las actividades de <b>Promoción</b> de pregrado y posgrado.  CYM-PRO-001.	Estudiantes de pregrado y posgrado inscritos y matriculados. Informe de compartamiento de preinscritos, inscritos y matriculados	Planeación. Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Directores de programas. Sistema de Información Gerencial de la Uniersidad de Manizales (SIGUM). Registro académico.
Dirección Administrativa y Financiera.	Presupuesto y viaticos para las actividades de promoción.			
Directores de programas. Registro de apoyo académico.	Información de los programas académicos			
Landing pages de la Universidad.	Bases de datos de estudiantes potenciales.	Ejecutar las estrategias de <b>Comunicación</b> interna y externa de la Universidad de Manizales. CYM-PRO-002.	Contenido comunicado por los diferentes medios y estrategias de comunicación  Métricas de Comunicaciones	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Todas las dependencias de la universidad Públicos internos y externos de la Institución Profesionales de Comunicación
Dirección de comunicaciones y mercadeo	Lineamientos Manual de uso de marca Bases de datos política de Comunicaciones			
Dependencias, areas y facultades de la universidad Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Solicitud de comunicación interna o externa Insumos para el diseño de la comunicación (información)			
Consejo de redacción	Propuesta de presentación de la información			

Equipo de diseño	Piezas publicitarias diseñadas	Realizar las actividades de <b>Diseño</b> CYM-PRO-003	Piezas publicitarias Piezas impresas Campañas publicitarias	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Facultades, áreas y dependencias de la Umanizales Encargado de publicación Equipo de comunicaciones
Secretaría General	Normatividad legal vigente (Institucional y externa)			
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Manual de uso de marca Lineamientos para el diseño de piezas			
Facultades, áreas y dependencias de la UManizales	Solicitud Información para el diseño de la pieza publicitaria	Publicar contenido en <b>Redes sociales</b> Interacción por medio de redes sociales CYM-PRO-004	Contenido publicado en redes Interacción con los usuarios Métricas Redes Sociales	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Facultad, área o dependencia solicitante Publicos internos y externos de la Universidad
Aprobadores flujo de trabajo	Aprobación orden de compra			
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Lineamientos para la administración de las redes sociales Manual de uso de marca Manual de gestión de redes sociales de la Universidad de Manizales			
Facultades, áreas y dependencias de la Universidad de Manizales	Solicitud Información para la estrategia de comunicación	Gestión de <b>Eventos y protocolo</b> CYM-PRO-006	Eventos realizados de acuerdo a los lineamientos y cronograma institucional Encuesta de satisfacción del evento realizado	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Facultad, área o dependencia solicitante Publicos internos y externos de la institución
Equipo de diseño	Diseños de piezas publicitarias			
Secretaría General Seguridad y Salud en el trabajo	Lineamientos institucionales y nacionales			
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Cronograma para la promoción institucional Lineamientos para la gestión de eventos y protocolo	Gestión de <b>Eventos y protocolo</b> CYM-PRO-006	Eventos realizados de acuerdo a los lineamientos y cronograma institucional Encuesta de satisfacción del evento realizado	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Facultad, área o dependencia solicitante Publicos internos y externos de la institución
Facultades, áreas y dependencias de la Universidad de Manizales	Solicitud (Formato de solicitud de acompañamiento a eventos diligenciado)			
Infraestructura Aulas Cedum Equipo de comunicación	Actividades de soporte para la gestión del evento			

### VERIFICAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Cronograma de actividades Estrategias para la promoción institucional	Monitoreo de la efectividad de estrategias implementadas para la comunicación interna y externa  Análisis del informe de comportamiento de preinscritos, inscritos y matriculados  Estrategias utilizadas en la gestión de redes y análisis de las métricas  Analizar métricas de la gestión web  Encuesta de satisfacción de la gestión de eventos y protocolo	Oportunidades de mejora identificadas	Dirección de comunicaciones y mercadeo Equipo de promoción Equipo de Comunicaciones Community manager Gestor de eventos
Equipo de promoción	Informe de compartamiento de preinscritos, inscritos y matriculados			
Equipo de Comunicaciones	Estrategias implementadas para la comunicación interna y externa Información del recurso compartido (métricas)			
Community manager	Estrategias para la promoción por medio de redes sociales métricas de redes sociales	Seguimiento al cumplimiento de los objetivos e indicadores del proceso Seguimiento a la ejecución de lo planeado	Informe de gestión Oportunidades de mejora identificadas	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Planeación Gestión de la calidad
Gestión de Eventos y protocolo	Resultados de las encuestas de satisfacción de la gestión de eventos y protocolo			
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Planeación	Objetivos del proceso Objetivos del plan de desarrollo			
Gestión de la calidad	Objetivos de Calidad Indicadores	Gestión de la auditoría	Informe de auditoría No conformidades Observaciones Oportunidades de mejora	Dirección de comunicaciones y mercadeo Gestión de la Calidad Organismo de certificación
Gestión de la calidad Organismo de certificación	Programa de auditoría Plan de auditoría			

### ACTUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES
Gestión de la Calidad	Lineamientos del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015	Gestión del plan de mejora
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	Oportunidades de mejora identificadas	
Organismo de certificación	Informe de auditoría No conformidades Observaciones Oportunidades de mejora	

SALIDAS	RECEPTOR
CYM-PME-001 Soportes que respaldan el plan de mejora	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Gestión de la calidad Organismo de certificación

DOCUMENTOS APLICABLES
Listado maestro de documentos CYM-LTD-001

RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS HUMANOS
Equipos (software y hardware)	Director del proceso
Instalaciones físicas	Equipo de diseño
Equipos de comunicación	Equipo de aseguramiento de la calidad
	Equipo de comunicaciones
	Equipo de promoción
	Web Master
	Comunity Manager
	Gestor de eventos
	Practicantes