

PROCESO:

COMUNICACIONES Y MERCADEO

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RIESGO	ALGUNAS POSIBLES CAUSAS	ALGUNAS POSIBLES CONSECUENCIAS	P	I	NRA	ALGUNOS CONTROLES	EVALUACION DEL CONTROL	C	V	NRR	ACCIÓN
WEB	Información	Perdida de información y fallos en funcioanlidades por utilizar servicios externos	El servicio externo realiza cambios en el recurso utilizado y dicho cambio no es compatible con lo que se tiene actualmente	-Partes interesadas no pueden acceder a la información oportunamente -Usuarios no pueden realizar acciones importantes	1	2	B	Revisión tecnica periodica	Es aplicado y se documenta pero es poco efectivo	2	1	BAJO	Monitoreo
	Vigencia de la información publicada	información con fecha limite que sigue estando publicada despues de caducar su vigencia	-Desconocimiento del web master sobre las fechas de vigencia -Descordinación en la comunicación entre el web master y las dependencias que intervienen	-Acciones legales en contra de la Universidad -Confusión en la realización de procesos de las partes interesadas	1	2	B	Revisión tecnica periodica Revisión de información periodica	Es aplicado y se documenta pero es poco efectivo	2	1	BAJO	Monitoreo
PROMOCIÓN	Participación en el mercado	Pérdida de participación en el mercado	-Gestión ineficaz e ineficiente -Procesos internos ineficientes -Mala gestión de la comunicación -Entorno macroeconomico y político influye directamente en el comportamiento de las matrículas -Aumento en la oferta en otras institucionaes -Cambios demográficos -Cambio en las tendencias de los estudiantes potenciales	-Promoción ineficaz de programas -Demanda desatendida -Generar mala reputación institucional -Moenor demanda	1	3	M	-Plan de promoción -Seguimiento a los indicadores -Investigaciones de mercado -Seguimiento al proceso de promoción -Procedimiento	Es aplicado, efectivo y documentado	1	2	BAJO	Monitoreo
	Inscripción y matrículas	Otras dependencias que interfieren en la inscripción y matricula de estudiantes, obstaculizan la agilidad del proceso	-Descordinación entre las areas que intervienen en el proceso -Errores en el sistema (sigum) -Cierre de fechas fuera de los tiempos -Demora para revisar documentos -Dificultad para contacto telefonico -Recibos vencidos para la matricula	-Perdida en imagen institucional -Bajas en inscripciones y matrículas	2	3	M	Estar atento a el proceso de cada persona -Hacer seguimiento diario -Comunicación con registro académico -Plan de promoción -Procedimiento	Es aplicado, efectivo y documentado	1	2	BAJO	Monitoreo
EVENTOS	Gestión de eventos	Los detalles que intervienen en las actividades de la gestión de eventos son de conocimiento exclusivo del gestor de eventos y una posible ausencia tiene gran riesgo para el cumplimientos de los objetivos del proceso	-Poco tiempo de empalme -Poco tiempo para la adpatación al puesto -Al recibir el puesto , no habia un procedimiento establecido -Muchos detalles para la gestión de eventos	-Incumplimiento a los objetivos del proceso -alta carga laboral -Ausencia del gestor de eventos tiene impacto en todos los integrantes del proceso.	1	1	B	Procedimiento para la gestión de eventos y protocolo -Equipo de comunicaciones y mercadeo fortalecido	Es aplicado, efectivo y se documenta	1	1	BAJO	Monitoreo
	Gestión de eventos	Los eventos tienen cambios constantes en su planeación y poco tiempo para la gestión	-Los solicitantes realizan cambios constantes en los eventos -No se emplean medios oficiales para la solicitud de los eventos -Los eventos se solicitan sobre la fecha de realización	-Incumplimiento a los objetivos del proceso -alta carga laboral -Insatisfacción de parte del solicitante	1	1	B	Estructuración del flujo de trabajo de solicitud de eventos para garantizar el acuerdo de servicio	No existe	1	1	BAJO	Monitoreo
REDES SOCIALES	Seguridad	Robo de credenciales	-Mensajes con contenido de dudosa procedencia -Hackeo -Mal uso de las redes	-Perdida de información -Circulación de información falsa -Robo de perfil y seguidores	1	2	B	Monitoreo de cantidad de dispositivos asociados a las cuentas -Control de usuarios	Es aplicado, efectivo y se documenta	1	1	BAJO	Monitoreo
	Imagen institucional	Ataques a publicaciones en redes sociales que afectan la imagen de la UManizales	Inconformidades de la comunidad universitaria (interna y externa)	-Afectación de la imagen institucional -Bajas en las matrículas y en las inscripciones -Crisis de reputación de marca interna y externa	2	1	B	Se crea un equipo multidisciplinario para mediar la situación -Dar respuestas a traves de comunicados -Encuentros con las personas afectadas -respuestas por medio de redes	Es aplicado, efectivo y documentado	1	1	BAJO	Monitoreo
	Imagen institucional	Divulgación de información falsa, erronea o dañina por parte de terceros.	-Desconocimiento de los terceros sobre hechos o situaciones institucionales -Mala intención de los terceros -Falta de información oportuna por parte de la institución a los terceros	-Deterioro de la imagen y/o reputación Institucional -Confusión y/o inconformidad de las partes interesadas	1	2	B	Comunicar información oportuna a todos los publicos objetivos de la organización. -Buena relación con los medios.	Es aplicado, efectivo y documentado	1	1	BAJO	Monitoreo
	Imagen institucional	Apertura no autorizada de redes sociales en nombre de la universidad	-Desconocimiento de parte de los colaboradores del protocolo de redes sociales -Deseo de las dependencias de visibilizar su proceso sin acompañamiento	-Riesgo de estafa por suplantación -Perdida de credibilidad -Mal manejo de la imagen institucional	3	1	M	-Sensibilización al equipo directivo -Vigilancia y control -Implementación del acuerdo de creación de redes sociales	Esta en implementación	2	1	MEDIO	Gestión de Mejora
COMUNICACIONES	Información	Equipo de comunicaciones divulga información falsa o imprecisa.	-Emitir comunicados sin el debido análisis o soporte -Desconocer las normas que aplican a la comunicación -Disponer de información no confiable, falsa, incompleta, inconsistente, inexacta, confusa, inoportuna, sin la calidad requerida -No tener la debida autorización del director de Comunicaciones y Mercadeo, del Rector o de la fuente.	-Deterioro de la imagen y/o reputación Institucional -Confusión y/o inconformidad de las partes interesadas	1	2	B	Política de comunicaciones -Consejo de redacción semanal -Corrección de estilo -Revisión por la Dirección de comunicaciones -Manual de uso de marca -Manual de gestión de las redes sociales.	Es aplicado, efectivo y documentado	1	1	BAJO	Monitoreo
	Información	Entregar información institucional no autorizada a los medios de comunicación por parte de voceros no autorizados por el vocero oficial.	-Ausencia de análisis, planeación y protocolos sobre comunicación -Falta de claridad frente a quien es el vocero oficial de la Universidad -No informar a la Dirección de Comunicaciones y Mercadeo sobre la solicitud -No pedir autorización al Rector para entregar la información en momentos de crisis	-Deterioro de la imagen y/o reputación Institucional -Confusión y/o inconformidad de las partes interesadas	1	2	B	-Política de Comunicación -Consejo de redacción -Matriz de KPI o Control -Procedimiento de Comunicación interna y externa	Es aplicado, efectivo y documentado	1	1	BAJO	Monitoreo
PUBLICIDAD	Imagen institucional	Percepción desfavorable de la marca	-Fallas en el proceso de publicidad -Omisión del procedimiento -No cumplir con los lineamientos del manual de uso de marca -Mala calidad en el diseño o en las piezas publicitarias	-Deterioro de la imagen institucional	1	2	B	-Procedimiento -Autorización por fases	Es aplicado, efectivo y documentado	1	1	BAJO	Monitoreo

NIVEL DE RIESGO DEL PROCESO:

MEDIO