



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 1 de 9

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO: MERCADEO INSTITUCIONAL	Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso: JEFE DE MERCADEO INSTITUCIONAL
	Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso: COORDINADOR DE MERCADEO INSTITUCIONAL

PROPÓSITO DEL PROCESO o SUBPROCESO: promocionar la oferta académica y los servicios institucionales, con el objetivo de visibilizar y posicionar la Universidad a nivel regional y nacional, para la captación de nuevos estudiantes, en los programas de pregrado y posgrados.

ALCANCE DEL PROCESO o SUBPROCESO: desde el diseño del plan de acción de mercadeo, hasta el desarrollo, ejecución y seguimiento al cumplimiento del plan de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Dirección Administrativa Secretaría General Calidad Institucional Dirección Financiera Mercadeo Institucional Presupuesto	Lineamientos Institucionales Calendario Académico Oferta académica Plan de desarrollo Valores de matrícula Informe de gestión Informe de inscripciones y matrícula Solicitud de presupuesto	P	Planeación de Mercadeo	Consulta de Mercadeo: Consulta Factores Motivacionales, Sondeo de Medios, Análisis de Procedencia, Evaluaciones del Servicio al Cliente. Plan de mercadeo Plan de trabajo del subproceso. Metas estratégicas y operativas del subproceso Solicitud Presupuesto	Jefatura Administrativa y Financiera Dirección Administrativa Líderes de Mercadeo Institucional Director/ Coordinación del programa académico (metas estratégicas por programa) Solicitud Presupuesto
Proveedores de bienes, insumos y servicios	Plan de acción (plan de mercadeo, metas) Presupuesto de medios Cotizaciones de medios	H	Gestión de medios y material publicitario	Aprobaciones Requisiciones Piezas publicitarias	Jefatura Administrativa y Financiera Dirección Administrativa



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 2 de 9

<p>SINEB (Ministerio de Educación)</p> <p>Cámara de Comercio</p> <p>Instituciones educativas y empresas de los diferentes sectores</p> <p>Presupuesto</p> <p>Mercadeo Institucional</p> <p>Programas académicos</p> <p>Calidad Institucional</p> <p>Dirección Financiera</p> <p>Crédito y Cartera</p> <p>Talento Humano</p> <p>Mercadeo Institucional</p>	<p>Información institucional</p> <p>Presupuesto material POP</p> <p>Catálogos y muestras de material POP</p> <p>Saldo de Inventarios del subproceso.</p> <p>Bases de datos de Colegios y Empresas</p> <p>Invitaciones a eventos o confirmaciones de actividades.</p> <p>Presupuesto</p> <p>Plan de trabajo del subproceso Material Publicitario</p> <p>Oferta académica</p> <p>Información de programas académicos</p> <p>Valores de matrículas</p> <p>Convenios de entidades financieras</p> <p>Protocolo de atención</p> <p>Bases de datos CRM – Máster</p>	<p>H</p>	<p>Logística actividades de mercadeo</p> <p>Atención al Cliente</p> <p>Gestión de Interesados y aspirantes</p>	<p>Programación de pauta órdenes de publicidad</p> <p>Kardex</p> <p>Logística de eventos</p> <p>Asignaciones y confirmaciones</p> <p>Bases de datos</p> <p>Evaluaciones del servicio</p> <p>Reporte de las evaluaciones de mercadeo semestral.</p> <p>Sistemas de información: CRM – MÁSTER</p> <p>Avance de actividades semestral</p> <p>Reporte trimestral de actividades</p> <p>Registros en CRM y Máster</p> <p>Chat en línea</p> <p>Chats de WhatsApp</p> <p>Atención Correo electrónico</p> <p>Estrategias Financieras</p> <p>Asignación del seguimiento</p> <p>Reportes periódicos a los directivos y directores de programa</p>	<p>Presupuesto</p> <p>Líderes de Mercadeo Institucional</p> <p>Compras</p> <p>Programas académicos (acceso a las bases de datos)</p> <p>Mercadeo Institucional</p>
---	---	----------	--	---	--



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 3 de 9

<p>Mercadeo Institucional</p>	<p>Plan de mercadeo Plan de trabajo Metas Estratégicas y Operativas Contrataciones de Medios y Material Publicitario CRM Master</p>	<p>V</p>	<p>Seguimiento a procedimientos</p>	<p>Cuadro de control operativo Inventario semestral y saldos en kardex. Verificación de seguimiento de aspirantes e interesados. Reportes de pauta Control de Ejecución Presupuesta Reporte trimestral de actividades Avance de actividades semestral Reporte Final de inscripciones Indicadores Informe de gestión anual</p>	<p>Mercadeo Institucional Jefatura de Mercadeo Institucional SGC VAF</p>
<p>Mercadeo Institucional</p>	<p>Informe de gestión anual</p>	<p>A</p>	<p>Análisis de causas para determinar acciones de mejora Análisis de la situación del año anterior Estrategias de Mercadeo y Publicidad</p>	<p>Planes de Acción y Oportunidades de Mejora Plan de Mercadeo</p>	<p>Dirección Administrativa Dirección Financiera Jefaturas Administrativas y Financieras</p>
<p>RECURSOS</p>		<p>REQUISITOS</p>		<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p>	
<p>Talento humano: número de personas 18. Formación del equipo de trabajo: Profesionales especialistas, profesionales, tecnólogos.</p>	<p>Normatividad legal y reglamentaria Ley 30 de 1992 Ley 594 General de Archivo del 2000 Ley 1740 del 23 de diciembre de 2014 Ley 1581 del 2012 Habeas Data Decreto 1295 del 20 de abril de 2010 Decreto 1375 del 2013</p>		<p>Ver matrices de identificación y valoración de riesgos</p>		



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

<p>Infraestructura física: área administrativa, mobiliario administrativo y para eventos y bodega para material y mobiliario publicitario.</p>	<p>Resolución 12220 del 20 de junio 2016 Código de autorregulación publicitaria Registros calificados de programas y códigos SNIES expedidos por el MEN Resoluciones de Acreditación expedidas por el CNA Acuerdos y Decretos de los entes Gubernamentales que incidan en el normal funcionamiento de la Universidad</p>	<p>Ver listado de indicadores en aplicativo de administración del SGC-VAF</p>
<p>Infraestructura tecnológica: equipos de cómputo portátiles y de escritorio, equipos periféricos, telefonía móvil y fija, disco duro externo, diademas, proyector visual móvil, cámara fotográfica, Tablet, televisores led y Smart, dispensador de agua fría y caliente, conectividad y sistemas de información.</p>	<p style="text-align: center;">Normatividad institucional aplicable al subproceso</p> <p>Acuerdo 004 de 2017 del Consejo Superior Acuerdo de valores de matrículas y servicios pecuniarios vigentes Reglamento Interno de Trabajo UDES Documentación SG-SST Estatuto de propiedad intelectual REG-PI-001-UDES Política de tratamiento de protección de datos personales VAF-PI-001-UDES Políticas Institucionales De Los Procesos Y Subprocesos Del SGC-VAF VAF-MN-002-UDES Manual de Responsabilidades y Procedimientos VAF-PR-001-UDES Procedimiento de producto no conforme GED-PR-004-UDES control de Documentos y Registros VAF-PR-003-UDES Procedimiento De Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora VAF-PR-005-UDES Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-006-UDES Procedimiento de gestión del cambio VAF-PR-007-UDES Procedimiento de gestión del riesgo GED-IN-002-UDES Instructivo organización de archivos de gestión transferencias documentales GED-IN-003-UDES Instructivo de correspondencia y comunicaciones GED-IN-004-UDES Instructivo de documentos académico-administrativos MEI-PR-002-UDES Planeación de mercadeo MEI-PR-004-UDES Atención al cliente MEI-PR-005-UDES Logística de Actividades de Mercadeo MEI-PR-008-UDES Gestión de Medios y Material Publicitario MEI-PR-011-UDES Gestión de Interesados y aspirantes MEI-IN-002-UDES Instructivo líder de mercadeo MEI-IN-003-UDES Instructivo de actividades de mercadeo MEI-IN-005-UDES Instructivo contact center</p>	
<p>Ambiente de trabajo: Condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.</p>		
<p>Recursos económicos: Presupuesto.</p>		



Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad.

6. PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación y control de cambios.

7. APOYO

- 7.1.6 Conocimientos de la Organización.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Toma de Conciencia.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información documentada.

8. OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

9 EVALUACIÓN DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

10. MEJORA

- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 6 de 9

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
<p>Plan de desarrollo Institucional Proyecto Educativo Institucional VAF-MN-001-UDES Manual de calidad VAF-PG-001-UDES Programa de capacitación VAF-PG-002-UDES Programa de auditorías VAF-PR-004-UDES Procedimiento de auditorías VAF-GU-001-UDES Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos DIF-GU-002-UDES Guía para el manejo de viáticos GED-GU-001-UDES Guía uso adecuado del papel ACF-GU-001-UDES Guía de activos fijos para el usuario LOG-RG-001-UDES Reglamento sala de audiovisuales Calendario académico vigente</p>	<p>Investigación de Mercados Aprobada Resultados instrumento aplicado GED-FT-031-UDES Listado de Asistencia PRE-FT 004 UDES requisición GED-FT-015-UDES Nota interna MEI-FT-002-UDES Solicitud de material MEI-FT-004-UDES Logística eventos MEI-FT-005-UDES Entrega de material MEI-FT-013-UDES Plan de mercadeo MEI-FT-014-UDES Registro de asistencia de actividades de promoción MEI-FT-015-UDES Cuadro de control de mando MEI-FT-016-UDES Cuadro de control operativo MEI-FT-017-UDES Guion de llamadas MEI-FT-018-UDES Evaluación de atención personalizada al cliente MEI-FT-019-UDES Evaluación de las actividades de promoción COP-PR-004-UDES SOLICITUD Y ENTREGA DE PEDIDOS DE INSUMOS Evaluaciones de servicio partes interesadas VAF-FT-032-UDES Informe de Gestión</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 7 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 09	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 10/08/2020	Se actualiza en el encabezado el logo de ICONTEC según protocolo de aplicación de la marca de la certificación ICONTEC V03
RESPONSABLE	Se elimina del encabezado la fecha de implementación del documento según disposición de la Alta dirección Consejo Superior.
Nadya Carolina Pérez Camacho Jefe de Mercadeo Institucional	En el Planear, se elimina de las entradas el Informe de factor de deserción precoz; se incluye en las Salidas Metas estratégicas y operativas del subproceso, se elimina de los clientes el Consejo Superior. En el Hacer, se elimina en los Proveedores el término servicios de medios y se incluye Instituciones educativas y empresas de los diferentes sectores. En las Entradas se incluye Invitaciones a eventos, Solicitudes de patrocinios, se elimina plan de acción, se elimina el termino inventario para el Material POP.
Jennifer Andrea Contreras Ramírez Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Cúcuta	En el Hacer, se elimina de las Actividades Seguimiento de clientes; en las Salidas se elimina el Plan de medios, Plan de material POP, Base de datos, se elimina de sistemas de información PCI, se clara Logística de eventos, se incluye Kardex; se elimina de los Clientes Consejo Superior, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, comité Rectoral.
Yasenis Manjarrez Fragozo Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Valledupar	En el Verificar, en las Entradas se elimina el Plan de trabajo, plan de medios, PCI, se incluye Metas estratégicas y operativas, contrataciones de medios y material publicitarios, master. En las actividades, se elimina Seguimiento al Plan de material publicitario y Seguimiento al presupuesto, se incluye Seguimiento a contrataciones de Medios y material publicitarios, Seguimiento al aplicativo Master.
Esperanza Rojas Rojas Directora Gestión Documental	En el Actuar, se incluye Estrategias de mercadeo y publicidad, en Salidas se incluye Planes de acción y oportunidades de mejora, en Cliente se elimina la Rectoría y se incluye Jefatura Administrativa y Financiera.
	En Normatividad legal y reglamentaria, se incluye en Acuerdos y Decretos que incidan en el funcionamiento de la Universidad.
	En los registros se elimina, los fotográficos, MEI-FT-001-UDES Plan de medios, MEI-FT-003-UDES Logística visita colegios, MEI-FT-009-UDES Plan de material POP, MEI-FT-010-UDES Tabla de respuestas test de orientación vocacional, se aclara la denominación del formato MEI-FT-004-UDES.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 8 de 9

VERSIÓN 10	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 25/02/2021	En el Planear En Proveedores, se elimina Rectoría y Proveedores de bienes, insumos y servicios (de medios y material POP), se incluye Mercadeo Institucional.
RESPONSABLE Nadya Carolina Pérez Camacho Jefe de Mercadeo Institucional Jennifer Andrea Contreras Ramírez Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Cúcuta Yasenis Manjarrez Fragozo Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Valledupar	En Entradas, se elimina Cotizaciones y/o propuestas comerciales. En Actividades, se elimina Diseño de las estrategias de mercadeo, Planeación de Presupuesto, se incluye Planeación de Mercadeo. En Salidas, se elimina Sondeos, estudios de percepción, estudios de competitividad y se incluye Consulta Factores motivacionales, medios de impacto, análisis de procedencia, evaluaciones del servicio al cliente. En Plan de trabajo se aclara del subproceso. En Cliente, se aclara término Líderes de Mercadeo, se aclara el concepto metas estratégicas por programa para el Director/ Coordinación del programa académico En el Hacer: En Proveedores, se incluye SINEB (Ministerio de Educación) Cámara de Comercio, Mercadeo Institucional, Calidad Institucional, Dirección Financiera, Crédito y Cartera, Talento Humano. Se elimina Crédito y Cartera En Entradas, del Presupuesto se elimina el término plan, se elimina Solicitudes de Patrocinios. Se incluye en Invitaciones a eventos el concepto de confirmaciones de actividades, se incluye Información de programas académicos, En Plan de trabajo se aclara del subproceso, En base de datos se aclara CRM-Master. En Salidas: se elimina Material publicitario y Firma de asistencia. Se incluye Asignaciones y confirmaciones, Plantilla Información Institucional, Registros en CRM y Máster, Chat en Línea, Chat WhatsApp, en Reporte de la evaluación de mercadeo se incluye el término semestral, en Reporte de actividades de mercadeo se incluye el término trimestral. En Cliente, se elimina Director/Coordinación del programa académico, Rectoría Comité de Admisiones. Se incluye Presupuesto, Líderes de Mercadeo Institucional, Programas académicos (acceso a las bases de datos), Mercadeo Institucional En Verificar: En actividades, Verificación de seguimiento de aspirantes e interesados, Reporte de actividades trimestral (equipo) y semestrales líderes de campus), Control de Ejecución Presupuesto. Se incluye Informe de seguimiento de interesados y aspirantes, Registro de gastos.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN MERCADEO INSTITUCIONAL
MEI-CP-001-UDES

Versión:11

Página 9 de 9

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10	
FECHA DE APROBACIÓN 25/02/2021	<p>En Verificar:</p> <p>En actividades, Verificación de seguimiento de aspirantes e interesados, Reporte de actividades trimestral (equipo) y semestrales líderes de campus), Control de Ejecución Presupuesto. Se incluye Informe de seguimiento de interesados y aspirantes, Registro de gastos.</p> <p>En Cliente, se incluye Mercadeo Institucional, Jefatura de Mercadeo Institucional, se elimina Dirección de docencia, Rectoría.</p> <p>En Actuar:</p> <p>En actividades, se incluye Análisis de la situación del año anterior.</p> <p>En Seguimiento y Medición. se modifica el término de tablas por matrices.</p> <p>En Registros, se incluye GED-FT-031-UDES Listado de Asistencia, VAF-FT-004-UDES Plan de acción, VAF-FT-010-UDES Listado de asistencia, MEI-FT-011-UDES Bases de datos pregrado, MEI-FT-012-UDES Base de datos posgrado.</p>
RESPONSABLE	
<p>Nadya Carolina Pérez Camacho Jefe de Mercadeo Institucional</p> <p>Jennifer Andrea Contreras Ramírez Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Cúcuta</p> <p>Yasenis Manjarrez Fragozo Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Valledupar</p>	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11	
FECHA DE APROBACIÓN 11/07/2024	<p>En el Planear, en las salidas de análisis de mercado se ajusta la denominación de los informes de mercado. Se elimina la línea de presupuesto.</p> <p>En el Hacer, se ajusta el nombre del procedimiento MEI-PR-008-UDES Gestión de Material y Medios Publicitarios, en las salidas de la actividad Logística Actividades de Mercadeo se ajusta el nombre del reporte de actividades por avance del control operativo; en las entradas se elimina presupuesto y las salidas se elimina contrato publicidad. En la salida se elimina la periodicidad del reporte de actividades trimestral y se incluye semestral, se elimina plantilla de información institucional. En las salidas de la actividad de Atención al cliente se incluye la atención por correo electrónico.</p> <p>En el Verificar se elimina de entradas presupuesto y de salidas se elimina reporte de informe de actividades equipo de trabajo y la periodicidad trimestral por semestral del inventario Kardex. En la actividad seguimiento a procedimientos se elimina reporte de actividades por Reportes de avances del control operativo semestral.</p> <p>Se ajusta tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se ajusta logo institucional.</p> <p>Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>
<p>Sergio Galvis Jaime Jefe de Mercadeo Institucional</p> <p>Eirle Yulieth Corredor Rincón Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Cúcuta</p> <p>Yasenis Manjarrez Fragozo Coordinadora Mercadeo Institucional Campus Valledupar</p>	