

Universidad Católica de Manizales
Especialización en Branding y Comunicación Estratégica

Plan de comunicación
Bienestar Universitario Virtual UCM

Cristian Fernando Alzate Santa

Asesor: Camilo Ríos Cardona

Facultad de Ciencias Sociales Humanidades y Teología

2019

Contenido

	Pág.
1. Tipo de clasificación	4
1.1 Actividad económica.....	4
1.2 Dimensión Interna.....	4
1.3 Mercado.....	4
1.4 Titularidad de Capital.....	4
2. Producto o servicio.....	4
3. Estructura de la oferta	5
3.1. Vicerrectoría de Bienestar y Pastoral Universitaria	5
3.2. Bienestar Universitario Virtual.....	5
4. Plataforma Esrtratégica.....	6
4.1. Perfil UCM.....	6
4.2. Misión UCM.....	6
4.3 Visión UCM.....	7
5. Segmento de Mercado.....	7
5.1. Grupo Objetivo Primario.....	7
5.2 Grupo Objetivo Secundario.....	8
6. Proceso administrativo	8
6.1. Objetivo General.....	8
6.2. Objetivos Específicos.....	9
6.3. Áreas de Bienestar	9

6.1.1. UCM Espiritual	9
6.1.2. UCM Humana	9
6.1.3. UCM Saludable.....	10
6.1.4. UCM Deportiva.....	10
6.1.5. UCM Cultural	10
7. Departamentalización.....	11
8. Plan de comunicación.....	11
8.1. Categorías	11
8.2. Acciones por áreas	12
9. Canvas propuesta de valor.....	16
10. Referencias Bibliográficas.....	22

Bienestar Universitario en Línea en la UCM

1. Tipo de Clasificación

Universidad Católica de Manizales

Actividad económica: “Educación de Universidades”

Dimensión interna: Grande empresa, cuenta con más de 500 colaboradores con ingresos de \$26.839.815.000

Mercado: Nacional e Internacional con los intercambios que se hacen entrantes y salientes

Titularidad de Capital: Universidad Privada, de utilidad común sin ánimo de lucro.

2. Producto o Servicio

La Universidad Católica de Manizales cuenta con 31 programas para ofertar con una modalidad presencial y a distancia y para el 2021 se ofertará programas virtuales. Se cuenta con la facultad de administración, facultad de ciencias de la salud, facultad de ciencias sociales, humanidades y teología, instituto de investigación en microbiología y biotecnología agroindustrial, facultad de educación, facultad de ingeniería y arquitectura.

La Universidad Católica de Manizales cuenta con una vicerrectoría de Bienestar y Pastoral Universitaria que cuenta con diferentes servicios para la Formación Integral para toda la comunidad UCM. Nos centraremos en un servicio especializado para los estudiantes a Distancia y para nuestros nuevos estudiantes para los programas virtuales, este servicio lo hemos llamado Bienestar universitario virtual.

3. Estructura de la oferta

La Universidad Católica de Manizales concibe el Bienestar institucional como un eje transversal de la vida universitaria cuyo fundamento es el Desarrollo Humano-cristiano (PEU,2018P,38)

Es desde esta idea que se propone la oferta a La Vicerrectoría de Bienestar y Pastoral Universitaria en coherencia con su filosofía y sus componentes esenciales: la formación integral, la calidad de vida y la construcción de Comunidad, a través de sus áreas con sus respectivas unidades como lo es UCM Espiritual (Capellanía y Pastoral) UCM Humana (Trabajo Social y Apoyo a la Permanencia) UCM Cultural, UCM Deportiva, UCM Saludable (Servicio Médico y Psicología).

Bienestar Universitario Virtual

La educación a distancia y la educación virtual son hoy unas de esas formas a través de las cuales se privilegia la interacción a través de diversas mediaciones para potenciar los procesos de enseñanza y aprendizaje. (Modelo de educación virtual Personalizante y liberador UCM, 2015, p.16).

La educación mediada por la virtualidad, centrada en el estudiante, orientada al aprendizaje activo, en situaciones que se aproximen al mundo real, exige de un modelo de Bienestar y Pastoral Universitaria con diferentes estrategias comunicativas y de un enfoque innovador interactivo, que permitan acompañar a los estudiantes en su formación integral y de conocimiento, que sirvan de pauta y orientación a los procesos educativos de programas virtuales”. (Plan maestro bienestar virtual, 2019)

Lo anterior está articulado con el plan de Desarrollo Institucional 2018- 2025 de la UCM en la mega cinco y seis.

Mega cinco: Desarrollar programas académicos pertinentes que fortalezcan la formación integral y el desarrollo humano y social, con estándares internacionales de calidad como referentes. (PDI 2018-2025)

Mega Seis. Campus físico y virtual vital, que resuelve de forma ejemplar e incluyente las relaciones con el conocimiento, la comunidad universitaria y su entorno. (PDI 2018-2025)

4. Plataforma estratégica

Perfil UCM

Como obra congregacional y de Iglesia, desde su identidad, trabaja en la formación integral en diálogo con el entorno, para contribuir a la transformación social y cultural, soportada en principios de participación y corresponsabilidad, con criterios de calidad en el contexto internacional. (PEU, 2018-2025 p.20)

Misión UCM

Contribuir a la formación integral de la persona desde una visión humanista, científica y cristiana, iluminada por el Evangelio, el Magisterio de la Iglesia y el Carisma Congregacional de las Hermanas de la Caridad Dominicanas de la Presentación de la Santísima Virgen. Orienta la academia con criterios de universalidad, humanización del conocimiento, calidad e innovación, para la

construcción de nueva ciudadanía como expresión del diálogo entre fe-cultura-vida, para responder a los desafíos de la sociedad contemporánea, en el contexto de un mundo globalizado con sentido social y eclesial. (PEU, 2018-2025 p.21)

Visión UCM

Seremos en el 2025, la primera opción de la región, por visibilizar la formación integral desde una perspectiva humanista, científica y cristiana, consolidando una comunidad académica que, desde la personalización liberadora, contribuya a la transformación social, cultural y se constituya como referente nacional e internacional de inclusión y equidad. (PEU, 2018-2025 p.21)

5. Segmento de mercado

Grupo Primario: Estudiantes que acceden a educación virtual y a Distancia de la Universidad Católica de Manizales que oscilan en edades de 25 años en adelante (según estudio realizado por la red ilumno), principalmente cuentan con empleos y obligaciones familiares, decidieron ingresar a estos programas a distancias o virtuales por inconvenientes de desplazamiento y costos, utilizan internet constantemente no solamente para acceder a las redes sociales sino que aprovechan las herramientas tecnológicas para estudiar y capacitarse.

Grupo Secundario: Los estudiantes que acceden a la educación presencial de la Universidad Católica de Manizales que oscilan en edades de 17 años en adelante que dependen de sus padres y solo se dedican a sus estudios donde la mayoría de su tiempo se encuentra en la institución. Es una población inmersa a la tecnología siendo en su mayoría de la generación millennials y utilizan internet como uno de sus primeros medios de comunicación con ello aprovechan las herramientas tecnológicas para mantener más informados.

6. Proceso administrativo

El proceso administrativo a través de la Vicerrectoría de Bienestar y Pastoral Universitaria busca enmarcar los procesos con los objetivos de comunicación como se mencionan a continuación.

Objetivo General

Articular niveles de comunicación que posicione de bienestar como una unidad relevante para la comunidad universitaria y de esta manera contribuir al bienestar general y al mejoramiento continuo de la calidad de vida.

Objetivos específicos

- Identificar las diferentes estrategias de comunicación de impacto para que la comunidad universitaria disfrute de los servicios de Bienestar virtual.
- Generar contenido de las diferentes áreas de bienestar que lleven al mejoramiento de calidad de vida de la comunidad universitaria.
- Crear desde Bienestar virtual una plataforma más interactiva con el usuario y a su vez Evaluar el impacto de los servicios de bienestar virtual para generar nuevas estrategias.

Vicerrectoría de Bienestar y Pastoral Universitaria Cuenta con 5 áreas con sus diferentes unidades, para el cumplimiento de la formación integral.

UCM ESPIRITUAL

Llevar a las personas a reconocer que son seres creados con capacidad de interiorizar el sentimiento de la espiritualidad y un sentido de trascendencia a través de la fe, que sientan el acompañamiento y la asesoría de la formación humana y espiritual

Unidades: (Capellanía y Pastoral Social)

UCM HUMANA

Acompañar a la comunidad universitaria, en la formación integral a través de procesos de promoción social, orientación y asesoría, atención de emergencias, eventualidades y crisis. Para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida en el

contexto social, familiar y económico. UCM Humana cuenta con dos unidades Trabajo Social y Apoyo a la permanencia.

Unidades: Trabajo Social y Apoyo a la Permanencia

UCM SALUDABLE

Promover en la comunidad universitaria una cultura de auto cuidado, auto protección y estilo de vida Saludable mediante ofertas de programas de prevención de enfermedades y promoción de salud mental.

Unidades: Servicio Médico y Psicología

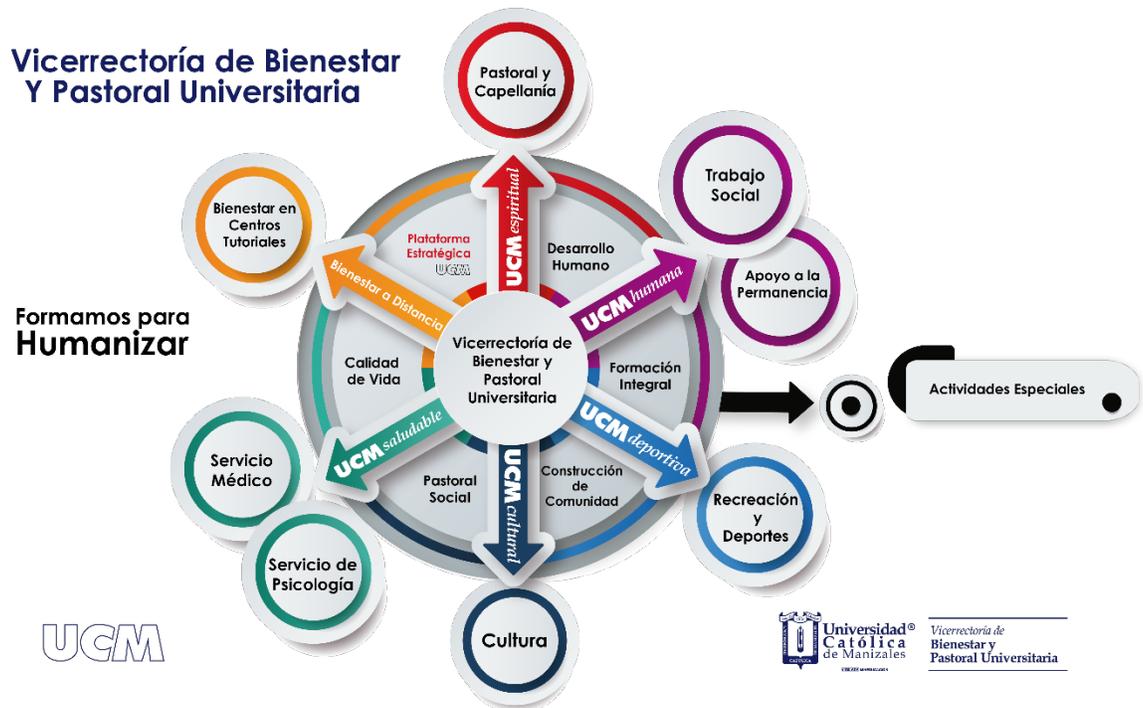
UCM DEPORTIVA

Contribuir a la comunidad Universitaria espacios recreativos y deportivos que promuevan y favorezcan la formación en valores, el sano esparcimiento, el adecuado aprovechamiento del tiempo libre, la integración y los hábitos de vida saludable.

UCM CULTURAL

Ofrecer a la comunidad universitaria espacios para el crecimiento y el intercambio de expresiones artísticas y culturales que permitan conocer a diversidad y la riqueza de la persona como ser pluridimensional y pluricultural, promoviendo el equilibrio armónico de la persona, mediante el desarrollo de sus habilidades, destrezas, capacidades y potencialidades artísticas

7. Departamentalización



8. Plan de comunicación

Utilizar los diferentes medios y plataformas de la Universidad, la intranet, boletines, campañas mailling, ventanas emergentes cuando entren hacer talleres, mensajes de texto, llamadas personalizadas, para comunicar los diferentes servicios de cada área que manejara estas diferentes tácticas.

El diseño de la plataforma estará organizado estará dividida por categorías de interés que abarcará todas las áreas y unidades de servicios de bienestar que permita una navegación cruzada con nuestros diferentes aliados.

Categorías:

- Receptoría de videos (tutoriales, presentaciones, actividades)
- Pod cast Bienestar en línea
- Calendario de eventos
- Editorial rectoría

- Temas de interés
- Bolsa de arrendamientos
- PQRF
- Buzón de peticiones
- Grupos de apoyo de Bienestar

A continuación, conoceremos las diferentes acciones por áreas de bienestar la cual se buscará comunicar para el cumplimiento de nuestros objetivos.

UCM Espiritual

Acciones:

- Buzón de peticiones; en la semana una Eucaristía será ofrecida por las intenciones de los estudiantes virtuales o a distancia, dejadas en la página.
- Muro interactivo que permita dimensionar la conexión espiritual que debemos tener con nuestro entorno.
- Pod Cast la Palabra de Dios, y tendrá un foro abierto para preguntas, reflexiones y aportes.
- Actualizaciones del evangelio dominical y orientación para la Oración
- Meditemos con la palabra, semanalmente enseñaremos a como meditar en la palabra de Dios con la “lectio divina”
- Actualización de Noticias y mensajes del Papa Francisco
- Tips sobre pastoral, haremos mini capsulas audiovisuales dando a conocer a la comunidad lo que significa la pastoral y como nosotros podemos resignificar la humanidad haciendo parte de ella.
- Pastoral al Día, palabras consejos que llegan y llenan el corazón.

UCM humana

Trabajo Social

Acciones:

- Tips Audiovisuales dirigidos a los estudiantes y sus familias en temas como:
 - Comunicación familiar
 - Manejo adecuado del conflicto
 - Relaciones familiares, entre otros y según sugerencias de los estudiantes.
- Oferta de hostales y hoteles de la Ciudad de Manizales y Ciudades donde están ubicados los Centros Tutoriales.

- Inscripción abierta constantemente por la plataforma para pertenecer al grupo de Voluntariado.
- Mostar en la página el programa de voluntariado e invitar a los estudiantes a que muestren sus experiencias significativas con las comunidades con las que han trabajado en el ejercicio de su liderazgo.

Apoyo a la Permanencia

Acciones:

- Atención y asesoría de manera online a tramites, procedimientos, ayuda a la matricula, créditos académicos, asignaturas, carnet estudiantil, pólizas, seguros de accidentes, grados, practicas, plataformas acceso correos, pruebas saber pro, grados, certificados, cancelación de cursos entre otras
- Calendario de los eventos que se realizan en el periodo académico: talleres, conferencias, campañas, actividades culturales, recreativas de promoción de las Salud etc. a favor de la permanencia y el logro académico. La información debe contener las fechas los responsables y la posibilidad de contacto.
- Rutas de atención de una manera interactiva. Videos, infogramas
- INCLUSIÓN: Actividades programadas para las diferentes poblaciones.
- CARACTERIZACIÓN EN LINEA Encuestas en Línea
- Asesoría online de las posibilidades de créditos de financiación de la Educación superior (créditos ICETEX, entidades Bancarias) Videos de cómo realizar un crédito ICETEX

UCM Saludable (Servicio Médico)

Acciones:

- Espacio formativo a través de la plataforma zoom: Tutoriales desarrollados y orientados por los profesionales del servicio de manera sincrónica con chat interactivo para el espacio de preguntas y con la opción de que queden en la plataforma una vez se haya finalizado para su posterior consulta.
- Juegos interactivos: Relacionados con temas de salud, a través de la herramienta gratuita educarla.
- Blog de actualidad en temas de salud
- Podcast: Permite un contenido muy variado: noticias, tutoriales y otros contenidos didácticos, piezas radiofónicas, etc. No requiere una gran inversión, únicamente un sistema de grabación digital básico.
- Cursos formativos con certificación: (primeros auxilios, abordaje del paciente con diabetes, entre otros)
- Encuestas de satisfacción virtuales.

Psicología

Acciones:

- Píldoras saludables del Área de salud sobre: control adecuado del estrés y adicción a la vida sin drogas a través de la publicación de tips de fácil de implementar.
- Crear la ventana Noti-bienestar, desde psicología involucrar los programas y temáticas: primeros auxilios psicológicos, manejo del Estrés, Adicción a la vida sin drogas, Autoconocimiento, métodos de estudio, importancia del cuidado de la salud mental, manejo adecuado de las emociones. Atención virtual a la familia
- Acompañamiento virtual a los estudiantes en Práctica para garantizar continuidad del proceso iniciado en la UCM
- Videos tutoriales, involucrando los programas académicos a trabajar de manera virtual temas como: primeros auxilios psicológicos, manejo del estrés, adicción a la vida sin drogas, autoconocimiento, métodos de estudio, importancia del cuidado de la salud mental, manejo adecuado de las emociones, Tips y guías de cómo usar el servicio de psicología
- Capacitaciones: Realizar la formación virtual de tal modo que, si logra el paso 1, pueda avanzar al paso dos y al final brindar un certificado para pasar al momento práctico.
- Baners: relacionados con las fechas de celebración nacional en temas de prevención y promoción de la salud mental.

UCM Deportiva

Acciones:

- Ajedrez virtual.
- Videos: actividad física, fundamentación técnica en diferentes disciplinas deportivas (Baloncesto, fútbol, fútbol sala, voleibol, entre otros).
- Información en temas importantes como:
 - Alimentación para deportistas.
 - Clasificación de los deportes.
 - Deporte como mejora de la frecuencia cardiaca.
 - Deporte y medio ambiente.
 - Efectos beneficiosos del ejercicio físico sobre el cerebro.
 - Estiramientos mejoran el dolor de espalda.
 - Historia de las diferentes disciplinas deportivas.
 - Importancia de la hidratación en el deportista.
 - Lesiones deportivas frecuentes.
 - Capacidades físicas.
 - Ejercicio aeróbico.
 - El líder en el deporte.

- Importancia de calentamiento.
- La práctica deportiva adecuada a cada edad.
- Táctica en el deporte.
- Técnica en el deporte.

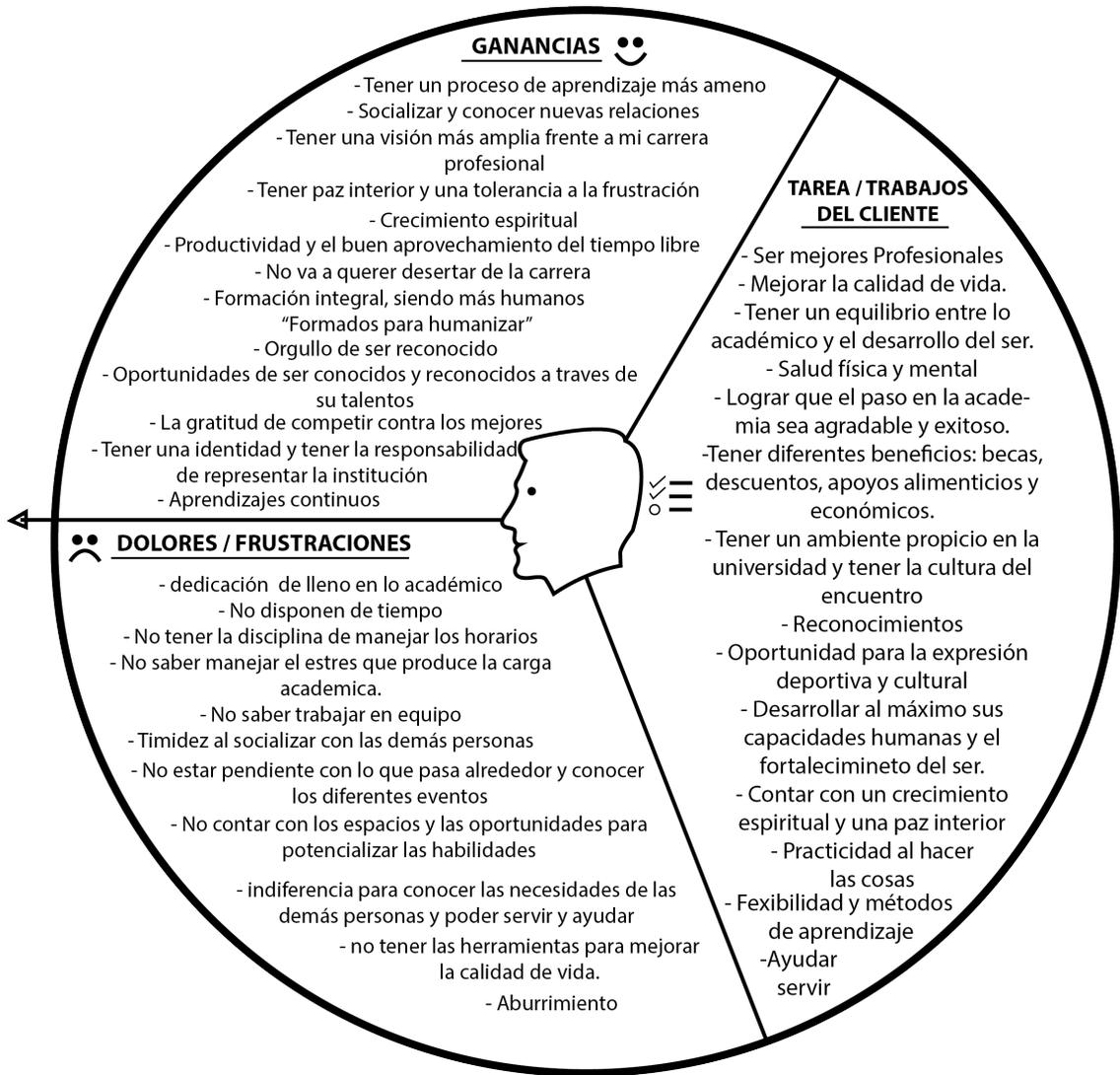
UCM Cultural

Acciones:

- Información de exposiciones de los principales museos de Colombia y actividades culturales de relevancia a nivel nacional y que realiza la unidad de Cultura como son:
 - Festivos.
 - Concurso de cuento corto
 - Exposiciones,
 - Ficma Manizales.
 - Semana Campus Universitario.
 - Festival internacional de Teatro.
- Videos actualizados como son:
 - Clases de Origami, Baile en diferentes ritmos, Instrumentos musicales como la guitarra, (Improvisación, escalas mayores y menores, acordes, ritmos), percusión y cuidado de la voz.
- Talleres que se pueden ofrecer de manera continuada son el de fotografía, pintura y técnicas del manejo del color, como lo muestra la Fundación Universitaria los libertadores
- PODCAST: de técnica vocal, manejo de respiración y cuidado de la voz, comentarios de público asistente a actividades culturales y experiencias significativas de los integrantes de los grupos culturales.

9. Canvas propuesta de valor

Segmento del Cliente



✓
○
=

**TAREA / TRABAJOS
DEL CLIENTE**

- Mejorar la calidad de vida
- Ser mejores Profesionales
 - Salud física y mental
- Tener un equilibrio entre lo académico y el desarrollo del ser
 - Lograr que el paso en la academia sea agradable y exitoso
- Tener un ambiente propicio en la universidad y tener la cultura del encuentro
- Tener diferentes beneficios: becas, descuentos, apoyos alimenticios y economicos.
 - Reconocimientos
- Oportunidad para la expresión deportiva y cultural
 - Desarrollar al máximo sus capacidades humanas y el fortalecimiento del ser.
- Contar con un crecimiento espiritual y una paz interior
 - Practicidad al hacer las cosas



☹

DOLORES / FRUSTRACIONES

- no tener las herramientas para mejorar la calidad de vida.
 - No disponen de tiempo
- No tener la disciplina de manejar los horarios
- No saber manejar el estres que produce la carga academica
 - Se dedican de lleno en lo academico
 - No saber trabajar en equipo
- Timidez al socializar con las demás personas
- No estar pendiente con lo que pasa alrededor y conocer los diferentes eventos
- No contar con los espacios y las oportunidades para potencializar mis habilidades
 - Aburrimiento
- indiferencia para conocer las necesidades de las demás personas y poder servir y ayudar

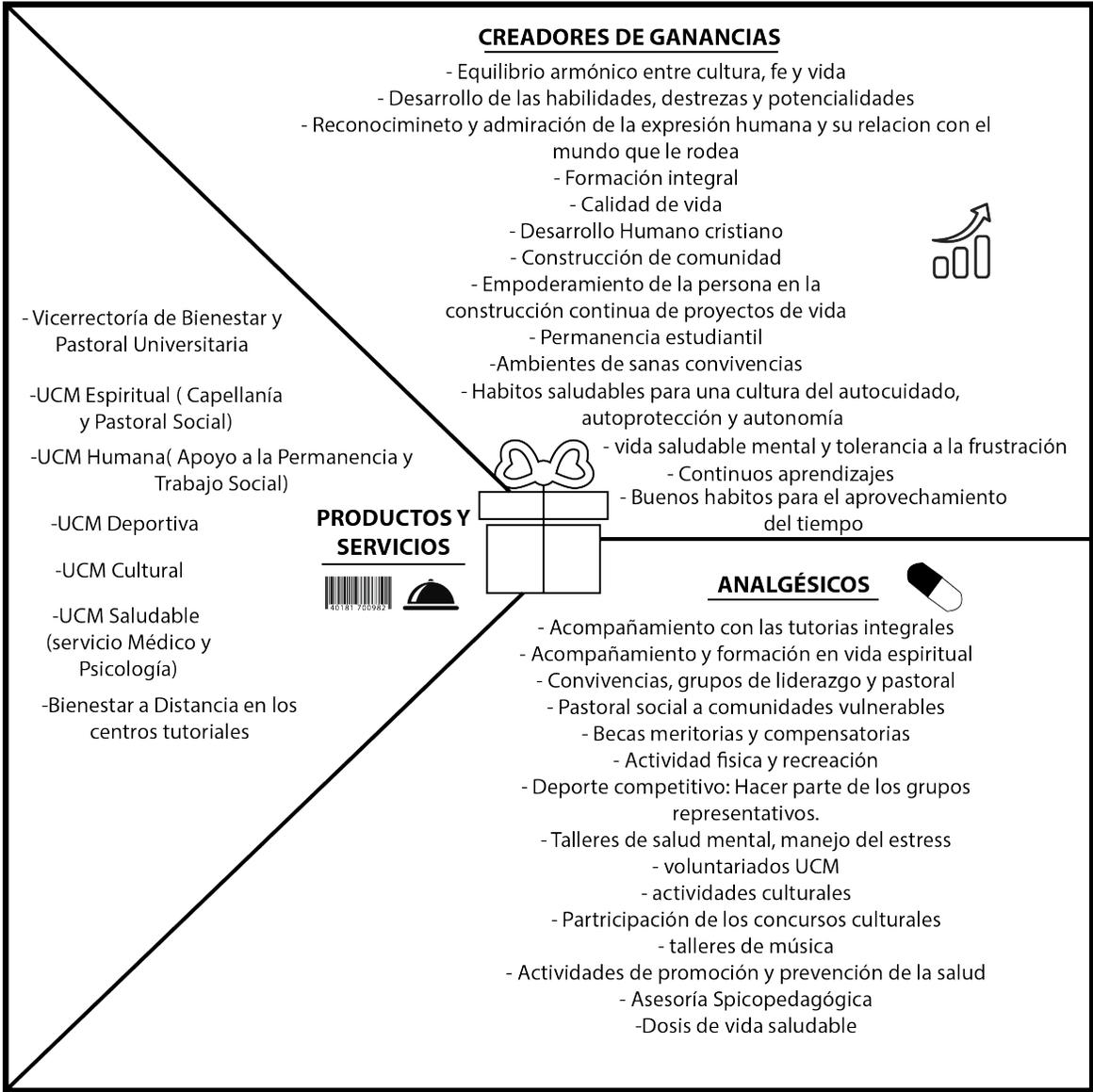


+

GANANCIAS ☺

- Tener una visión más amplia frente a mi carrera profesional
- Tener un proceso de aprendizaje más ameno
- Socializar y conocer nuevas relaciones
- Productividad y el buen aprovechamiento del tiempo libre
- No va a querer desertar de la carrera
- Formación integral, siendo más humanos "Formados para humanizar"
- Tener paz interior y una tolerancia a la frustración
- Orgullo de ser reconocido
- Crecimiento espiritual
- Oportunidades de ser conocidos y reconocidos a traves de su talentos
- La gratitud de competir contra los mejores
- Tener una identidad y tener la responsabilidad de representar la institución
- Aprendizajes continuos

Propuesta de Valor



ANALGÉSICOS



- Acompañamiento con las tutorías integrales
- Acompañamiento y formación en vida espiritual
- Convivencias, grupos de liderazgo y pastoral
 - Pastoral social a comunidades vulnerables
 - Becas meritorias y compensatorias
 - Actividad física y recreación
- Deporte competitivo: Hacer parte de los grupos representativos.
 - Talleres de salud mental, manejo del estrés
 - voluntariados UCM
 - actividades culturales
 - Participación de los concursos culturales
 - talleres de música
- Actividades de promoción y prevención de la salud
 - Asesoría Psicopedagógica
 - Dosis de vida saludable

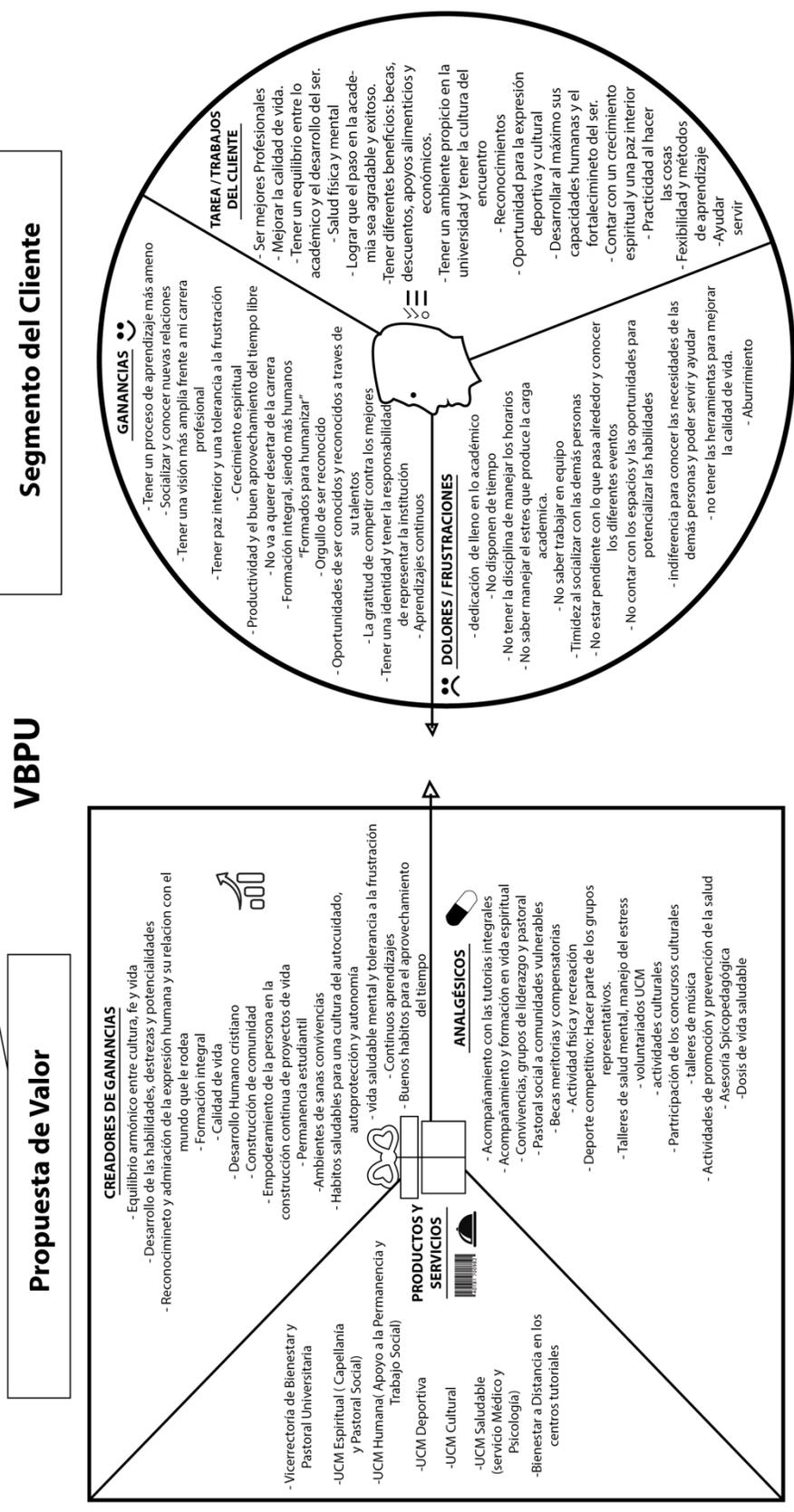
- _____ +
todos tienen el mismo valor

CREADORES DE GANANCIAS



- Equilibrio armónico entre cultura, fe y vida
- Desarrollo de las habilidades, destrezas y potencialidades
- Reconocimiento y admiración de la expresión humana y su relación con el mundo que le rodea
 - Formación integral
 - Calidad de vida
 - Desarrollo Humano cristiano
 - Construcción de comunidad
 - Empoderamiento de la persona en la construcción continua de proyectos de vida
 - Permanencia estudiantil
 - Ambientes de sanas convivencias
- Hábitos saludables para una cultura del autocuidado, autoprotección y autonomía
- vida saludable mental y tolerancia a la frustración
 - Continuos aprendizajes
 - Buenos hábitos para el aprovechamiento del tiempo

Canvas propuesta de Valor



Bienestar
eres TÚ
eres UGCM

Referencias Bibliográficas

Universidad Católica de Manizales, (2018). Proyecto Educativo Universitario. Centro editorial

Universidad Católica de Manizales.

Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Revista Comunicación, No 27 (2010)

Universidad Católica de Manizales. (2018). Política de Bienestar y Pastoral Universitaria. Centro editorial Universidad Católica de Manizales.

ASCUN, Carta Académica No 2 Gestión Académica para promover la formación virtual. (2018)

Plan maestro bienestar virtual, (2019). Universidad Católica de Manizales.