

PROCESO: Ciclo de contacto

CONTROL DE CAMBIOS Y/O REVISIONES

Versión No.	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	21-11-17	Creación del procedimiento	Servicios Integrales	Jefe de Servicios Integrales	Vicerrectorías



CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVIDAD APLICABLE	3
3.1.	INTERNA	3
3.2.	EXTERNA	3
4.	CONDICIONES GENERALES.....	3
5.	GLOSARIO	3
6.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO	4
7.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	7

1. OBJETIVO

Asesorar y acompañar a los interesados y padres de familia en la definición y satisfacción de sus necesidades académicas hacia el logro de la conclusión exitosa de sus estudios dentro de la UEB.

2. ALCANCE

El ciclo de contacto inicia desde la planificación de todas las actividades previas para contactar a los interesados, ejecutar el acompañamiento y las actividades de control y análisis pertinentes, hasta que finalmente se matriculen en la Universidad El Bosque.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

3.1. INTERNA

- N/A.

3.2. EXTERNA

- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículos 1, 2, 4, 7, 14, 17 y 18.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los interesados se obtienen de la gestión de mercadeo para la recolección de base de datos.

5. GLOSARIO

- **Guion:** Documento guía para la realización de seguimientos, en el que se relacionan indicaciones básicas para el éxito del proceso.
- **Índice de estacionalidad:** Índice de medición en el que se evidencia semestralmente la cantidad de personas atendidas vía teléfono o personalmente sobre el número de personas contactadas en el seguimiento.

6. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
1	Planeación y control	Realizar y Revisar Objetivo Coordinador de Atención al Usuario realiza los objetivos, puntos clave y procedimientos de Ciclo de Contacto y de Servicio anualmente y realizará las modificaciones sujeto a aprobación del jefe de servicios Integrales.	Coordinador Atención al Usuario
2	Ejecución y control	Entregar gestión de actividades diarias Los asesores diligencian una plantilla de Estadísticas Diarias al finalizar el día, donde registran la información (llamadas recibidas, personas atendidas y seguimientos), y reportan al coordinador las actividades diarias.	Asesor
3	Control y Análisis	Establecer estacionalidad El Coordinador de Atención al Usuario establecerá y revisará semestralmente el índice de estacionalidad para maximizar la atención a los usuarios en meses, días y horas críticas, optimizando las cargas de trabajo y el número de personas dedicadas en atención.	Coordinador Atención al Usuario
4	Ejecución	Actualizar El Guion Coordinador Atención al Usuario actualizará semestralmente o a medida que se presente cambios, el Guion para dar atención personalizada o por teléfono y para realizar seguimientos a los diferentes estados desde prospecto hasta matriculado, homogenizando la información y reduciendo tiempos. Luego de actualizar el guion lo envía al jefe de servicios integrales para su revisión y aprobación.	Coordinador Atención al Usuario
5	Ejecución y control	Realizar seguimiento - interesados no aspirantes El Asesor de Atención al Usuario realizará el seguimiento a todos los interesados que se encuentren registrados en el sistema académico y que no hayan cambiado su estatus a aspirantes según el Guion y deberán hacer énfasis en que estos se desplacen hasta las instalaciones de la Universidad El Bosque.	Asesor
6	Retroalimentación	Informar sobre la Universidad El Bosque El Asesor de Atención al Usuario dará información a los interesados sobre los programas de la Universidad El Bosque	Asesor

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
		y las facilidades de crédito educativo con diferentes alternativas.	
7	Ejecución	<p>Recorrido por la Universidad El Bosque</p> <p>El Asesor de Atención al Usuario ofrecerá y promoverá el programa “Conoce El Bosque” el cual consiste en un recorrido por la Universidad El Bosque.</p> <p>El recorrido lo darán los promotores de scouting (mercadeo), en caso de no haber algún representante, es responsabilidad del Asesor de Atención al Usuario y está sujeto a la cantidad de personas pendientes por atender.</p>	Promotores de scouting / Asesor
8	Ejecución y control	<p>Realizar seguimiento - aspirantes no Inscritos</p> <p>El Asesor de Atención al Usuario realizará el seguimiento según el Guion a todos los aspirantes que se encuentren registrados en el sistema académico y que no haya cambiado su estatus a inscrito y deberán hacer énfasis en que estos se desplacen hasta las instalaciones de la Universidad El Bosque.</p>	Asesor
9	Ejecución y control	<p>Realizar seguimiento – Inscritos no evaluados</p> <p>El programa académico o Asesor de Atención al Usuario realizará el seguimiento según el Guion a todos los inscritos que se encuentren registrados en el sistema académico y que no haya cambiado su estatus a inscrito evaluado.</p>	Facultad / asesor
10	Ejecución y control	<p>Realizar seguimiento – admitidos no matriculados</p> <p>Los programas académicos o Asesores de Atención al Usuario realizarán el seguimiento a todos los admitidos que se encuentren registrados en el sistema académico y que no haya cambiado su estatus a matriculados según el Guion.</p>	Facultad / asesor
11	Ejecución y control	<p>Realizar seguimiento – Segundas opciones de no admitidos</p> <p>El Asesor de Atención al Usuario realizará el seguimiento según el Guion a todos los evaluados no admitidos que se encuentren registrados en el sistema académico que tengan una segunda opción de carrera de interés, con el fin de asesorarlos en el proceso de admisión de su segundo programa.</p>	Asesor

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
12	Ejecución y Retroalimentación	<p>Realizar informe de gestión</p> <p>El coordinador de Atención al Usuario generará el informe de gestión del proceso de admisiones semanalmente, en donde se relaciona el comportamiento de cada programa y así ir identificando las futuras rutas de acción.</p> <p>Luego envía el informe al jefe de servicios integrales para su revisión y aprobación.</p> <p>•Datos generales de admisiones.</p>	Coordinador Atención al Usuario
13	Control y Retroalimentación	<p>Revisar Informe de gestión y enviar</p> <p>El Jefe revisa el informe y si no hay ninguna observación, envía por correo a las vicerrectorías, rectoría y mercadeo el informe para revisión.</p>	Jefe de Servicios Integrales
14	Ejecución	<p>Retroalimentar informe de gestión</p> <p>El Jefe de servicios integrales retroalimentará en el Comité de admisiones y recogerá las observaciones e inquietudes del comité con el fin de mejorar y aplicar correcciones en el siguiente periodo.</p>	Jefe de Servicios Integrales
Fin del Procedimiento			

7. DIAGRAMA DE FLUJO

