

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

1. OBJETO

Establecer la guía para realizar llamadas y enviar información por correo electrónico y Redes Sociales a los posibles interesados con el fin de comunicar la oferta en un tiempo oportuno, brindando siempre un servicio de calidad.

2. ALCANCE

Inicia desde el primer contacto que se tiene con el aspirante (redes sociales, llamadas, correo electrónico, visitas a colegios, ferias o actividades) y finaliza con la respuesta de este.

3. DEFINICIONES

3.1. PLANTILLAS: Es un documento de carácter oficial utilizado por funcionarios de una organización con el propósito de proporcionar una buena organización, a la vez que se implementa una imagen corporativa proporcionando uniformidad en los procesos internos. Si se requieren pueden existir diferentes clases de plantillas.

3.2. SEGUIMIENTO: Se refiere a la observación y vigilancia pormenorizada y profunda que se lleva a cabo sobre un tema o sobre una persona. El seguimiento es un recurso que permite realizar una contemplación aguda sobre diversas actividades para luego tomar decisiones acertadas.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

A continuación, se presenta el guion de llamadas telefónicas:

GUION DE CONTESTACIÓN TELEFÓNICA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA - UNINAVARRA:

ETAPA DE OFERTA ACADÉMICA:

Muy buen@s días/tardes/noches, por favor me comunica con el/la señor@ _____
RTA: Sí, con él/ella habla.

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

Motivos de la llamada según el canal de comunicación por el cual se recibió el contacto del usuario:

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

Condición 1: cuando no se ha establecido ningún contacto por correo electrónico:

El motivo de mi llamada es porque usted solicitó información sobre el programa _____ por medio de __ (PÁGINA WEB, FACEBOOK, EVENTO XX, VISITA A INSTITUCIÓN EDUCATIVA XX) __ y queremos brindarle asesoría personalizada.

Se escucha atentamente la solicitud y se responde de acuerdo a lo requerido.

Si pregunta por información general se indica:

El programa _____, tiene un plan de estudios dividido en ____ semestres, y se compone de un total de ____ créditos.

Para el periodo _____ el valor de la matrícula para primer semestre es de _____; actualmente (SE INDICAN LAS FECHAS DE INSCRIPCIÓN) y el formulario tiene un costo de _____.

UNINAVARRA cuenta con convenios en entidades Bancarias como XXXXXX, XXXXX, XXXX. Allí usted podrá financiar su carrera.

Se comentan las características del programa académico y las características institucionales (ver Brochure).

Las clases se ofrecen en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m. de lunes a viernes; este horario se puede complementar los sábados y, en casos muy especiales, los domingos, teniendo en cuenta las necesidades del servicio de cada programa académico. Teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento estudiantil.

¿Desea recibir esta información a través de correo electrónico? Por favor indíquenos sus datos (Nombre Completo, número de identidad, Teléfono, e-mail). En caso de contar con los datos no volver a pedirlos, simplemente se confirma correo y se diligencia planilla de control.

Si el usuario muestra interés en el programa académico se debe inducir a la compra del formulario de inscripción:

Si usted desea, en este momento podemos colaborarle con el proceso de preinscripción en el cual se registran unos datos básicos del aspirante y le enviamos el recibo de pago a su correo electrónico.

Una vez se termina el proceso de preinscripción se le informa al usuario lo siguiente:

Si usted gusta, una vez haya generado el pago, podemos ayudarle a diligenciar el formulario de inscripción; podemos programar la llamada de asesoría en la fecha que se le facilite. Este proceso es muy sencillo, sin embargo, si llega presentar alguna inquietud puede comunicarse nuevamente con nosotros al siguiente número telefónico y con gusto le atenderemos.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

En caso de que el usuario pregunte sobre los pasos para el proceso de inscripción:

La guía del aspirante puede consultarse a través de nuestra página web www.uninavarra.edu.co, allí encontrará un formulario de preinscripción para descargar el recibo de pago, este proceso tiene un costo de _____. Veinticuatro horas posteriores al pago, el aspirante debe ingresar nuevamente al formulario, diligenciarlo completamente, programar la entrevista con el área de Admisiones y Registro. En dicho formulario, aparecen los documentos que debe traer adjuntos en forma física el día de la entrevista a la oficina de admisiones, primer piso, sede principal.

Si el usuario demuestra interés se le puede ofrecer nuevamente el servicio de diligenciamiento de datos para la preinscripción y/o inscripción vía telefónica.

Recuerde que a través de nuestra página web www.uninavarra.edu.co puede consultar de manera permanente toda la información relacionada al plan de estudios y el perfil profesional.

En caso de preguntar sobre el proceso de homologación:

Los aspirantes admitidos podrán radicar solicitud de estudio de homologación ante la Dirección del Programa desde el día siguiente de publicado el Listado de Admitidos, hasta la finalización del plazo para realizar pago de matrícula ordinaria.

Para ello debe presentar los siguientes documentos:

- Certificado de calificaciones expedido por la Oficina de Registro y Control Académico o la que haga sus veces de la Universidad o Institución de Educación Superior donde aprobaron los cursos cuya homologación solicita.
- Contenido Programático o el microdiseño curricular del curso.
- Certificado donde conste que no ha estado desvinculado por más de dos (2) años de la Universidad o institución donde cursó y aprobó los créditos cuya homologación solicita

A su vez, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Estudiantil, el aspirante que solicite estudio de homologación debe cumplir con todo el proceso de inscripción para programas de pregrado.

El siguiente aspecto, no es necesario decirlo en todas las llamadas, pero sí se debe tener en cuenta para aquellas personas que requieran esta información.

Reglamento Estudiantil Art. 42 – DEFINICIÓN: La homologación es el mecanismo a través del cual UNINAVARRA, previo estudio de un docente del área del curso que se pretende homologar bajo la coordinación del Comité de Currículo del Programa, hace equivalente un curso aprobado en otra institución de educación superior, con otro que integra un plan de estudios, teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje esperados, los propósitos de formación, la intensidad horaria, la bibliografía y el número de créditos.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

Reingreso:

El aspirante debe solicitar ante el Consejo de la Facultad a la que se encontraba adscrito, la autorización para reiniciar los estudios en UNINAVARRA, y de acuerdo con la respuesta que le otorgue la unidad académica debe continuar con el proceso de inscripción, anexando los siguiente:

- Solicitud de reingreso aprobada por el Consejo de la Facultad a la que pertenece el programa.
- Formulario de inscripción debidamente diligenciado como reingreso
- No haber estado desvinculado del programa como estudiante por un término mayor de cuatro periodos académicos.
- Certificado de estar afiliado al sistema de seguridad social en salud.
- Recibo que acredite el pago de los derechos de inscripción.
- Certificado de la Unidad de Admisiones y Registro, en el que conste que su retiro fue voluntario, o que ha cumplido o se le ha conmutado la sanción académica o disciplinaria, si su retiro obedeció a estas causas, o certificado de egresado si fuera el caso.
- Constancia de que se encuentra a paz y salvo por todo concepto con la Institución

Condición 2: cuando se ha establecido contacto por correo electrónico:

El motivo de mi llamada es porque queremos confirmar si usted recibió la información sobre el programa _____, la cual enviamos a su correo electrónico _____ el pasado _____.

En caso de contestar afirmativo se deben indicar las características del programa y posteriormente inducir al proceso de preinscripción:

Si usted desea, en este momento podemos colaborarle con el proceso de preinscripción en el cual se registran unos datos básicos del aspirante y le enviamos el recibo de pago a su correo electrónico.

Una vez se termina el proceso de preinscripción se le informa al usuario lo siguiente:

Si usted gusta, una vez haya generado el pago, podemos ayudarle a diligenciar el formulario de inscripción; podemos programar la llamada de asesoría en la fecha que se le facilite. Este proceso es muy sencillo, sin embargo, si llega presentar alguna inquietud puede comunicarse nuevamente con nosotros al siguiente número telefónico y con gusto le atenderemos.

¿Requiere algún tipo de información adicional que le podamos brindar?

Se continúa la conversación hasta resolver las inquietudes del usuario.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

En caso de contestar negativo, se deben indicar las características del programa y posteriormente se debe preguntar si desea recibir la información del programa académico, luego confirmar los datos registrados y por último inducir al proceso de preinscripción como se determina en el párrafo anterior:

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que habló con _____, del área de Comunicación y Marketing, esperamos que la información otorgada haya resuelto sus inquietudes.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

ETAPA DE INSCRIPCIONES:

Muy buen@s *días/tardes/noches*, por favor me comunica con el/la señor@ _____
RTA: *Sí, con él/ella habla.*

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

Motivos de la llamada según el estado de la inscripción:

Preinscritos (personas que sólo han descargado el recibo de pago y no lo han cancelado):

El motivo de mi llamada es para invitarlo a continuar con su proceso de inscripción al programa _____. ¿Ha tenido algún inconveniente para cancelar su recibo de inscripción?

En caso de responder afirmativamente, se escucha al usuario para saber si ha tenido inconvenientes personales y se le pregunta ¿Cuándo puede usted efectuar el pago?

Si ha presentado otros inconvenientes, se busca una solución al usuario.

En caso de responder de forma negativa e indicar que no se encuentra interesado en continuar con el proceso de inscripción, despedir la llamada.

Preinscritos (personas que ya pagaron el recibo de pero que no han diligenciado el formulario de inscripción):

El motivo de mi llamada es para invitarlo a continuar con su proceso de inscripción al programa _____. ¿Desea que le colaboremos en el diligenciamiento del formulario de inscripción? *Continuar hasta que la persona agende la entrevista y se genere la credencial de inscripción.*

En caso de responder afirmativamente, se le indican los pasos que debe realizar a través de la página web.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

En caso de responder de forma negativa e indicar que no se encuentra interesado en continuar con el proceso de inscripción, despedir la llamada.

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que habló con _____, del Departamento de Mercadeo, esperamos que la información otorgada haya resuelto sus inquietudes.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

Inscritos que no se presentaron a la entrevista:

- ¿El motivo de mi llamada es para preguntarle el motivo por el cual no asistió a la entrevista programada para el día _____?

Escuchar el motivo e invitarlo a comunicarse con la oficina de admisiones para agendar una nueva entrevista y recordarle los documentos que debe diligenciar. Si es posible transferir la llamada.

DOCUMENTOS:

- Formulario de Inscripción debidamente diligenciado, firmado y con el sello de la oficina de Contabilidad.
- Recibo que acredite el pago de los derechos de inscripción.
- Fotocopia del documento de identidad.
- Certificado de estar afiliado al sistema de seguridad social en salud.
- Certificado de resultados de los exámenes o Pruebas de Estado Vigente (ICFES o SABER 11)
- Fotocopia del Diploma o Acta de Grado o Certificación de estar cursando el último grado de Educación Media - Grado Undécimo - (La certificación aplica para aquellos estudiantes que aspiren obtener su título de bachiller, antes del inicio de clase).
- Si el aspirante es titulado, fotocopia del diploma o del acta de grado.
- o Si el aspirante es extranjero debe cumplir con las normas legales del país en materia de permanencia y estudio, de igual manera, presentar una Certificación donde se evidencie la aprobación de un examen de suficiencia del idioma español.

¿Desea recibir esta información a través de correo electrónico? *(Confirmar los datos del aspirante)*

Requiere información adicional o tiene otra inquietud.

En caso de responder afirmativamente, se continúa la conversación para resolver la inquietud.

Solamente en caso de que la persona no se pueda dirigir al lugar de la entrevista por motivo de ubicación geográfica, se le debe indicar que puede realizar la entrevista por el medio previamente definido con el programa académico, pero debe

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

comunicarse con la oficina de admisiones para solicitar la entrevista al siguiente número telefónico. Si es posible transferir la llamada.

En caso de responder de forma negativa e indicar que no se encuentra interesado en continuar con el proceso de inscripción despedir la llamada.

Inscritos que se presentaron a la entrevista pero que no han diligenciado en su totalidad los documentos:

El motivo de mi llamada es para indicarle que debe culminar con su proceso de inscripción ya que no ha diligenciado los documentos en la oficina de admisiones.

Escuchar si se le ha presentado algún inconveniente y asesorar para que continúe con el proceso.

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que habló con _____, del Departamento de Mercadeo, esperamos que la información otorgada haya resuelto sus inquietudes.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

ETAPA DE ADMISIONES:

Muy buen@s días/tardes/noches, por favor me comunica con el/la señor@ _____
RTA: Sí, con él/ella habla.

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

Motivos de la llamada en caso de que no se haya acercado a registrar asignaturas:

El motivo de mi llamada es para informarle que usted fue admitido al programa de _____; y que para continuar con el proceso de matrícula, es necesario que se dirija a las oficinas del programa en la sede _____ (*verificar la sede del programa académico, según corresponda*), en el horario de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.; para que le indiquen el registro de asignaturas y le entreguen el recibo de pago correspondiente a la matrícula del semestre.

Recuerde que las matrículas ordinarias estarán habilitadas hasta el _____.

¿Cuándo puede acercarse al programa académico para iniciar su matrícula académica?
Se pregunta para hacer seguimiento telefónico.

En caso de responder de forma negativa e indicar que no se encuentra interesado en continuar con el proceso de matrícula, despedir la llamada.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que habló con _____, del área de Marketing y comunicaciones, esperamos que la información otorgada haya resuelto sus inquietudes.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

ETAPA DE MATRÍCULA:

Muy buen@s días/tardes/noches, por favor me comunica con el/la señor@ _____

RTA: Sí, con él/ella habla.

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

El motivo de mi llamada es para invitarlo a finalizar el proceso de matrícula para el programa de _____. *¿Cuándo podría efectuar usted el pago? ¿De qué depende que usted pueda cancelar satisfactoriamente la matrícula?*

En caso de responder afirmativamente, se continúa la conversación según para resolver la inquietud. En esta conversación se debe hacer énfasis en las modalidades de financiación que ofrece UNINAVARRA y en caso de ser necesario transferir al área de crédito para que les brinden asesoría personalizada.

En caso de responder de forma negativa e indicar que no se encuentra interesado en continuar con el proceso de matrícula, despedir la llamada.

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que habló con _____, del área de marketing y comunicaciones, esperamos que la información otorgada haya resuelto sus inquietudes.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

ETAPA DE LEGALIZACIÓN DE LA MATRÍCULA:

Muy buen@s días/tardes/noches, por favor me comunica con el/la señor@ _____

RTA: Sí, con él/ella habla.

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

El motivo de mi llamada es para invitarlo a legalizar su proceso de matrícula, recuerde que debe acercarse a la oficina de admisiones y registro ubicada en la sede principal con lo siguiente:

- Orden de matrícula expedida por la Dirección Contable y Financiera.

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

- Recibo que acredite el pago de los derechos de matrícula.
- Documento de identidad.
- Diploma o acta de grado de bachiller.
- Los demás documentos aportados en el momento de la inscripción

La matrícula quedará formalizada una vez el admitido haya cumplido, dentro del plazo señalado para ello en el Cronograma del Proceso, el registro de cursos y el pago del valor establecido. No matricularse en los tiempos señalados en el presente Instructivo de Admisiones y no solicitar la reserva de cupo, es causal de pérdida del cupo en la Institución.

ETAPA DE INDUCCIONES:

Muy buen@s *días/tardes/noches*, por favor me comunica con el/la señor@ _____
RTA: Sí, con él/ella habla.

Mucho gusto, mi nombre es _____, lo estamos llamando de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

La persona generalmente responde y pregunta lo mismo.

El motivo de mi llamada es para recordarle que la fecha de inducción es el día _____, el horario establecido para las inducciones es _____

Despedida de la conversación

Señor(a), _____, recuerde que hablé con _____, de la Oficina de marketing y comunicaciones.

Muchas gracias por su tiempo. Le deseamos un feliz día.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Registrar contactos	Personal administrativo que interviene el proceso	GO-FO-03 Control de Interesados	Las personas que tengan el contacto con el personal interesado; realizan el registro mediante el formato GO-FO-03 Control de interesados.
2	Hacer seguimiento de llamada	Equipo de marketing y comunicaciones	GO-FO-03 Control de Interesados	Verificar el historial del personal interesado.
3	Realizar llamada	Equipo de marketing y comunicaciones	Correo electrónico	Luego se procede a realizar la llamada telefónica de acuerdo con el historial teniendo en cuenta el presente documento y de esta forma proceder al

	GUIA DE LLAMADAS Y CORREO ELECTRONICO	CODIGO	GO-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	27/09/2018

				seguimiento del interesado, si es pertinente se envía un correo electrónico utilizando las platillas establecidas y aprobadas por la oficina de marketing y comunicaciones.
4	Definir el tipo de seguimiento	Equipo de marketing y comunicaciones	GO-FO-03 Control de Interesados	De acuerdo con la respuesta del interesado se establece el seguimiento que se va a ejecutar.
5	¿La respuesta del interesado es positiva?	Equipo de marketing y comunicaciones	GO-FO-03 Control de Interesados	En caso de que la respuesta sea positiva se le realiza un acompañamiento al interesado para proceder con su matrícula, de lo contrario se establece una estrategia para no dejar desistir al posible estudiante.
6	Realizar y presentar informes	Equipo de marketing y comunicaciones Coordinador comunicaciones	Informe	Diariamente se realiza un consolidado de llamadas y correos electrónicos por parte del equipo de marketing y comunicaciones. En caso de que se requiera se genera un informe con el reporte de llamadas y correos electrónicos indicando los resultados obtenidos.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
27/09/2018	01	Versión Inicial

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Sury Viviana Devia	Nombre	Sandra Navarro Parra
Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Coordinadora de Comunicaciones	Cargo	Rectora