



Plan de mejora implementado en el servicio al cliente de la Corporación Educativa Minuto de
Dios en el año 2016

Jeniffer Lorena Bello Mayorga

Id. 000280868

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Programa de Administración de Empresas

Regional Soacha



Asignatura:

Opción de Grado

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

Presenta

Jeniffer Lorena Bello Mayorga

280868

Docente

Paola Cecilia Gómez Jiménez

NRC 925

Soacha, Cundinamarca

Marzo de 2017

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, hermanos, sobrinos y novio. Que siempre me apoyan incondicionalmente, quienes me han dado y siguen dando grandes enseñanzas. Ellos quienes me brindan su amor, su conocimiento, sus valores, virtudes, sus buenos deseos y su fortaleza para seguir adelante, día a día.

Gracias a sus sabios consejos me he formado como persona y profesional, sigo adquiriendo conocimientos para mejorar mi calidad de vida y la de mis seres queridos, ya que ellos se merecen toda mi gratitud y mejores deseos por siempre estar ahí cuando los necesito y cuando no, de tiempo completo con todos sus consejos, me alientan a seguir adelante a cumplir mis sueños y metas, por ellos busco ser mejor cada día, es lo que me llena de felicidad, gracias a ellos puedo decir que he vivido y sigo viviendo muy bien y feliz.

Agradecimientos

Principalmente mi más infinito agradecimiento a Dios por darme la vida, por darme la familia, por darme la fortaleza para seguir adelante a pesar de los obstáculos que debamos enfrentar en la vida y gracias a la vivencia de estas etapas me he podido formar profesional y personalmente.

A los docentes que desde el inicio de mi carrera fueron mis tutores, nos impartieron sus conocimientos, para formarnos no solo como profesionales, sino como personas integras para aportar nuestros conocimientos y capacidades al futuro de nuestro país.

A mis compañeros de trabajo con los que he compartido la experiencia laboral y la puesta en práctica de los conocimientos que he venido recopilando a través del estudio de toda mi carrera profesional.

Tabla de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen del Proyecto	6
Introducción	8
CAPÍTULO I	9
Entorno Primario	9
Descripción de la realidad social y dilemas.	9
Perspectiva de la sistematización de experiencias	11
Objetivos del proyecto de sistematización de experiencias	12
General.	12
Específico.	12
CAPÍTULO II	13
Configuración Teórica e Histórica	13
Marco Referencial Estado del Arte.	13
Marcos de referencia frente a la realidad indagada.	14
Marco teórico.	14
Marco institucional	15
Marco legal	20
Diseño metodológico de la sistematización	23
CAPÍTULO III	34
Proceso de interacción social y/o institucional	34
Actores y georreferenciación	34
Instrumentos	34
CAPÍTULO IV	36
Situación Final	36
Análisis e interpretación crítica de la realidad Abordada	36
Producto o propuesta transformadora	37
Referencias	39
Apéndices- anexos	8

Resumen del Proyecto

Se elige la sistematización como un método que permite difundir el conocimiento de la práctica como fuente de aprendizaje futura; esta se basó en la experiencia vivida en el año 2016 en el Call Center de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios (CEMID) una sub área totalmente nueva en la cual se realizó la creación, implementación y alimentación de base de datos, con el propósito de captar información relevante sobre los clientes potenciales para la CEMID, los cuales posteriormente son ordenados, graficados y analizados para mejorar la toma de decisiones y los resultados esperados en el área de admisiones. El Call Center más que brindar información y alimentar una base de datos para el área de admisiones de la CEMID, se convirtió en una herramienta eficiente para toda la entidad brindando apoyo en la gestión de llamadas, seguimientos de proyectos que manejan áreas como Recursos humanos, proyectos, departamento de educación nacional, secretarías académicas, mercadeo, se han beneficiado gracias a la labor que realizan los agentes del Call Center.

¿Cómo se analizará? comparando el antes y el después del avance en los procesos del área de admisiones frente al proceso que se llevó con el plan de mejora, (recolección de datos de posibles clientes para mejorar las estrategias del estudio de mercado (ver anexo 1)); es decir, identificar como al haber intervenido en un proceso administrativo se evidencian mejoras en las estadísticas de estudiantes nuevos en las Instituciones Educativas del Minuto de Dios, que es el principal factor de ingreso económico de esta organización.

Pero, ¿Qué resolverá el haber registrado esta experiencia? La sistematización no resuelve todas las necesidades de conocimiento, pero sí hace contribuciones que alimentan el intelecto de

individuos que de una u otra forma participen o hayan estado involucrados en el proyecto que dio inicio a esta vivencia.

El principal límite es el de las condiciones de la propia experiencia que se sistematiza, así como el de las condiciones de las personas que sistematizamos. Por supuesto que no resuelve todas las necesidades de conocimiento, lo que hace indispensable desarrollar también nuestra capacidad de evaluar y de investigar. La sistematización de experiencias no sustituye ninguno de estos otros procesos y debemos esperar de ella contribuciones que los alimenten, así como ella se alimentará de los procesos y productos evaluativos e investigativos.

Jara, O. (2010, Julio)

¿Por qué se realiza este proyecto de sistematización? la sistematización es un factor que busca contribuir al fortalecimiento de las capacidades transformadoras de los sujetos sociales (Jara, 2010). Se realiza porque se quiere impulsar ese auto análisis y proceso de transformación de sí mismo: de la manera en que pensamos, actuamos y sentimos; algunas de las razones que respaldan la elaboración de este registro abarcan un orden teórico, práctico y formativo; debido a que los sujetos que intervienen desempeñando una labor particular en una entidad, ciertamente experimentan una vivencia completamente distinta, la que cumple con el propósito de aumentar los conocimientos administrativos y en general el convivir con los demás colaboradores. De lo cual cabe resaltar el compromiso por revivir y recuperar los detalles de esa experiencia que ha dado cabida al actual escrito; que permite observar, hacer seguimiento y autogestionar posibles falencias que se hayan presentado en el proceso.

Introducción

La presente sistematización hace referencia a la implementación y alimentación de base de datos que se llevó a cabo en el área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios, la cual se puede detallar como la estructura computarizada que guarda datos por medio de un conjunto de archivos ordenados; a los que posteriormente se dará manejo y respectivo control. Este trabajo se hace con el fin de mejorar la toma de decisiones puesto que manejo y acceso a los datos permite generar información de calidad en la que se fundamentan las mejores decisiones de una organización.

La característica principal del plan de mejora que se define en esta sistematización es un proyecto equilibrado en términos de la realidad y objetivo porque involucra tanto aspectos positivos como temas a mejorar.

Para analizar este proyecto es necesario conocer por qué se llevó a cabo; este fue promovido por la necesidad de emitir una respuesta rápida en brindar información a las familias sobre las Instituciones Educativas del Minuto de Dios; adicional por la recolección de datos de posibles clientes. Posteriormente esta base de datos se convierte en la herramienta principal de manejo del Call Center de admisiones que por medio de la cual se solidifica información relevante para construir el estudio de mercado a través del cual se dará continuidad al crecimiento poblacional y estabilidad económica de la CEMID (Corporación Educativa Minuto de Dios).

La sistematización de este proyecto se realizó con el interés de manifestar la relevancia de contar con datos claves y fundamentales para aumentar el marketing de una organización, sin duda, de una serie de datos se puede obtener información de calidad lo que en definitiva cumplirá con el propósito de mejorar la toma de decisiones, que los canales de comunicación sean más efectivos,

publicidad eficiente y que se cuente con un sistema más objetivo en aspectos positivos y aspectos a mejorar.

CAPÍTULO I

Entorno Primario

Descripción de la realidad social y dilemas.

En área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios tiene la necesidad de brindar información confiable, orientar al padre de familia, dar pronta respuesta a las solicitudes generadas por el cliente, apoyar a las diferentes áreas de la institución, poder brindar un servicio con calidad, eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los objetivos del área y de la organización. Esta sistematización surge puesto que solo se manejaba la atención presencial y no existía una herramienta que facilitara el contacto del cliente con el área, se genera la oportunidad de mejora en la creación de un Call Center perteneciente al área de admisiones en la que se implementa, alimenta una base de datos, y se da pronta respuesta a los clientes potenciales.

El proceso de sistematización es una herramienta que permite documentar de forma ordenada una serie de eventos que intervienen en un proyecto de investigación, de mejora. Registrar una vivencia sobre la práctica en el campo laboral permite revivir y hacer todo un análisis del antes y el después de la parte formativa de un individuo; se visualiza que nuevos conocimientos se adquieren, falencias a mejorar, cómo se maneja el trabajo en equipo, que tan productivo es, se identifica capacidades que se tenga, habilidades propias que no se conocen. La sistematización más que un escrito es una oportunidad de mejora para los estudiantes en su campo de acción, en este caso la Administración de Empresas; un sistema que permite hacer un autoestudio a nivel formativo y social.

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica y el sentido del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionan entre sí y porque lo hicieron de ese modo. La Sistematización de experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse críticamente de las experiencias vividas (Sus saberes y sentires), comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (Jara, 2012, p.71)

Delimitación del estudio: La experiencia que se deseó documentar se basa en el desarrollo de una oportunidad de mejora realizada en la Corporación Educativa Minuto de Dios específicamente en el área de admisiones; la problemática que se percibió es que solo se contaba con atención presencial y no existía otro medio que facilitara esa comunicación con los clientes, por lo tanto se llevó a cabo la creación del Call Center que permitió que procesos relevantes como la atención al cliente, brindar información, orientar al cliente, recolectar datos, y realizar el seguimiento para finalizar el acceso definitivo del estudiante nuevo a las Instituciones Educativas fuese más asequible y adicionalmente se generó un proceso de creación, implementación y alimentación de una base de datos para captar datos de clientes potenciales y aportar información al área de mercadeo para su respectivo estudio de mercado.

Con respecto al proceso de documentación de experiencia, se evidencian factores positivos como nuevos aprendizajes, toma de decisiones, capacidad de análisis, trabajo en equipo y negativos como que los clientes no proporcionan datos, la conectividad de red, no minutos a celular. Con estos aspectos de los sujetos que intervinieron en el proyecto se hace el análisis y se procede a crear mejoras en pro de los procesos que se llevan a cabo en el área de admisiones para aumentar

y mantener los estudiantes en las Instituciones Educativas Minuto de Dios; así como mejoras a nivel personal.

Perspectiva de la sistematización de experiencias

Las siguientes son algunas de las razones por las que se desarrolló la sistematización:

Orden Social: La Corporación Minuto de Dios, es una entidad sin ánimo de lucro, que busca apoyar la gestión social. Para ello busca aportes mediante sus instituciones educativas las cuales son de orden privado y sus recursos son destinados al desarrollo integral de la población vulnerable.

Educativo: En este plano se busca facilitar el acceso al conocimiento, al desarrollo de la inteligencia, a la formación en valores y al crecimiento en el amor por los demás.

Económico: Gracias a los ingresos que se obtienen en las Instituciones Educativas de orden privado sin ánimo de lucro, se realiza el aporte para continuar con el desarrollo integral de la población vulnerable.

El contexto institucional que se abordó para el desarrollo de la sistematización, se enfocó al área de admisiones y muy cercana también al área de mercadeo, ya que con la recolección de datos que día a día realiza el personal del Call Center, se ha generado una gran base de datos de la cual podemos destacar datos significativos para la captación de nuevos clientes. **Preguntas**

problematizadoras o generadoras

¿Cómo a través de la sistematización se permite la adquisición de conocimientos sobre bases de datos y mercadeo? Los datos son una fuente de información importante y gracias a ella se puede generar el estudio de mercado en pro de la Corporación Educativa Minuto de Dios.

Objetivos del proyecto de sistematización de experiencias

General.

Proporcionar una herramienta guía para la generación de planes de mejora, proyectos o nuevas ideas a futuro con respecto a la recolección de datos que facilite la toma de decisiones específicamente en las áreas de mercadeo.

Específico.

Aplicar la implementación y alimentación de base de datos para la obtención de información relevante de necesidades presentes en los clientes.

Comprender la forma de captar información telefónicamente, y así mismo usarla para el aumento de nuevos clientes.

Promover los conocimientos generados a través de la experiencia sistematizada referente al compendio de información; para que los canales de captación de clientes sean más efectivos en cualquier tipo de organización.

CAPÍTULO II

Configuración Teórica e Histórica

Marco Referencial Estado del Arte.

Para dar una idea de lo que incluye la presente sistematización, se da a conocer el concepto teórico de lo que algunos autores definen por sistematización.; ¿Qué es sistematizar las experiencias obtenidas en la práctica?

Sistematizar una práctica implica revisar, reflexionar, profundizar la mirada sobre lo que uno hace y generar un conocimiento a partir de esto, con un método especialmente diseñado para este proceso. Este método sirve para mejorar la propia práctica, como también la de otras personas o grupos.

Plaza, B. (2016)

“La sistematización busca la elaboración de conocimientos a partir de la práctica. Es decir, a través del análisis del desarrollo de las acciones estipuladas por el proyecto, es que podemos redescubrir la realidad social y grupal en la que intervenimos”.

Cuevas, A. (1992)

Este último, hace énfasis en que la sistematización es una herramienta para la elaboración de conocimientos, lo que podría definirse como la rama más importante de la documentación de experiencia puesto que esta otorga la forma más sencilla y eficaz de obtener nuevos conocimientos; De los anteriores aportes realizados por algunos autores, se visualiza que la sistematización tiene como objetivo principal recopilar experiencias vividas de manera cotidiana, lo que a su vez permite un análisis profundo y así generar un nuevo conocimiento.

Marcos de referencia frente a la realidad indagada.

Marco teórico.

La recolección y procesamiento de datos es el ítem de mayor relevancia en esta sistematización de experiencia, a lo que se quiere llegar; es a demostrar que los datos son la fuente primaria de información, con la que podemos jugar de diferentes maneras (organizar, analizar y ejecutar estrategias). ¿Pero, como probar esta meta? la base que maneja el Call Center permite de manera organizada tomar datos relevantes de los clientes potenciales, graficar y analizar la información captada y así mismo dar uso para temas del estudio de mercado realizado por el área de mercadeo, la que generara estrategias para que la publicidad sea más efectiva, que los canales de comunicación sean eficientes.

“En este artículo se hace especial referencia a la etapa de recolección de los datos, fase que implica determinar las fuentes de las cuales se va a obtener la información, dónde se localizan esas fuentes, definir los medios y procedimientos que se van a utilizar para obtener los datos y cómo se van a preparar para que puedan analizarse y responder con estos a las preguntas de la investigación” (Hernández et ál., 2010).

Efectivamente la recolección de datos nos permite obtener información que pueda beneficiar proyecto, investigación o estrategia que se quiera realizar en cualquier medio. La información obtenida debe ser analizada, lo que nos lleva a implementar estrategias para solucionar un gran número de inquietudes o problemas.

La recolección de datos es una oportunidad fundamental para identificar y conocer lo que busca un cliente y al analizar esa información podemos mejorar la comunicación, estrategias, servicio, producto, etc.

“La incorporación y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la sociedad en general demanda redefinir y/o ampliar el campo de acción de la investigación cualitativa al proporcionar amplias posibilidades para su dirección y desarrollo así como nuevas situaciones sociales en nuevos espacios de interacción. Estos espacios o entornos virtuales son generadores de gran potencial documental, observacional y conversacional lo que de una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas convencionales tanto en la recolección de datos como en su producción, almacenamiento, análisis y presentación”.

(González y Correa, 2006).

“El conocimiento es poder. La información es libertadora. La educación es la premisa del progreso, en toda sociedad, en toda familia”. Kofi Annan

La recolección de información es un recurso único e importante, y gracias a ella se puede identificar necesidades del cliente e identificar las posibles estrategias para dar satisfacción a los mismos.

Marco institucional

Para la realización de este marco, se tuvo en cuenta el artículo 1 de la ley 115 de Febrero 8 de 1994 por la que se expide la ley general de educación.

ARTÍCULO 1o. Objeto de la ley. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

La necesidad de documentar esta experiencia, inicia con la idea de que se puede aportar los conocimientos adquiridos durante la vida y la carrera profesional, a la entidad en donde estemos laborando, no solo profesionalmente, sino integralmente y como persona.

Puesto que la Organización Minuto de Dios es una entidad sin ánimo de lucro que busca el desarrollo integral de la población vulnerable. Debe obtener recursos de sus entidades privadas (colegios) los cuales generan ingresos para cumplir con la misión de su fundador.

El área de admisiones busca mantener en los colegios suficiente población de estudiantes, que generan el ingreso principal para llevar a cabo la misión de la Organización. Es por ello que se implementó y creó la base de datos del Call Center para recopilar información de posibles nuevos clientes.

Esta información es usada para generar un estudio de mercado, a través del cual se generarán estrategias que harán más eficaces los canales de comunicación, mejorar la publicidad, se realizarán campañas más atractivas para generar nuevos clientes.

Gracias a los resultados que se generan de la recolección y análisis de datos, la CEMID genera los suficientes ingresos para poder cumplir con la misión de la Organización, es decir poder aportar al desarrollo integral de nuestro país.

La CEMID busca brindar un modelo de educación que permita a sus estudiantes una educación pertinente, innovadora y de alta calidad. Y gracias a los recursos que generan estas instituciones de carácter privado, poder beneficiar a la población más vulnerable la cual es el objetivo principal de esta entidad, aportar al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas menos favorecidas del país, llena de gratitud a la comunidad del Minuto de Dios y a Colombia por preocuparse por el bienestar de su pueblo.

CEMID – Corporación Educativa Minuto de Dios

En 1957 se inicia la obra Minuto de Dios con la creación de un par de viviendas en el barrio que hoy conocemos como Minuto de Dios, beneficiando a familias de bajos recursos, luego fue

creciendo el número de casas lo cual hizo que la cantidad de personas aumentase, llegando a 1.624 casas. A medida que llegaban más personas al barrio, el Padre Rafael tenía claro que debía suplir otra necesidad fundamental, educar a los niños de esas familias, es por ello que en 1958 con la ayuda de dos profesores enseñó a leer, escribir, sumar, restar y las normas básicas de comportamiento a los niños del sector.

A partir de allí se empezó a conformar los primeros colegios que hacen parte desde el año 1993 a la Corporación Educativa Minuto de Dios, entidad creada por la Organización Minuto de Dios con el propósito de atender de manera centralizada el funcionamiento de los establecimientos educativos que existían a la fecha.

Desde su creación, la Corporación Educativa Minuto de Dios, ha trabajado por llevar su proyecto educativo marco a todos los rincones de Colombia. A continuación haremos un breve recorrido por los inicios de cada una de ellas

Su Misión.

La Corporación Educativa Minuto de Dios es una de las obras fundadas por el Padre Rafael García Herreros, que tiene como propósito promover, a la luz del Evangelio, el desarrollo del potencial humano, procurando el paso para cada uno y para todos a condiciones de vida más dignas, facilitando el acceso al conocimiento, al desarrollo de la inteligencia, a la formación en valores y al crecimiento en el amor por los demás, con base en lo cual quiere propiciar cambios estructurales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

Su Visión.

En el año 2017 deseamos ser una Corporación moderna, dinámica, y altamente competitiva, cuyas instituciones educativas se encuentren posicionadas por encima de los estándares

nacionales; generadora de un modelo educativo que proporcione a sus estudiantes una educación pertinente, innovadora y de alta calidad; sirviéndonos de recursos pedagógicos que integren la ciencia y la tecnología con la formación cristiana en valores morales y cívicos, que contribuyan a la sensibilización social de nuestros estudiantes, garantizándoles así, una educación integral. De igual manera, deseamos contar con un equipo de colaboradores que trabajen por el crecimiento continuo de nuestra institución, capaces de desempeñarse en un ambiente de solidaridad, servicio y amor al prójimo, principales enseñanzas de nuestro fundador el Padre Rafael García Herreros.

Estructura Organizacional y mapa de procesos (Ver anexo 4 y 5)

Proyecto Educativo Marco, educación a la luz del Evangelio

Primer eje en la estructura del Proyecto Educativo de los colegios y hogares infantiles del Minuto de Dios. Significa propiciar en los estudiantes el descubrimiento y el desarrollo de la espiritualidad como campo en el cual se integran las dimensiones humanas a partir de la recuperación del sujeto y de la toma de conciencia de vivir para los demás y con los demás.

Compromiso social.

Este segundo eje social ha sido parte esencial de la obra Minuto de Dios desde sus comienzos. El compromiso con el otro y la sociedad, es realmente la huella que identifica el ambiente y el trabajo de la corporación y de los colegios que la conforman.

Desarrollo humano integral.

Este último eje es el más retador en el escenario educativo y se concibe como un proceso de formación y transformación personal y social que, teniendo como estrategia básica la autogestión, permite a la persona crecer en todas las dimensiones humanas:

Espiritual, ética, afectiva, cognitiva, sociopolítica, estética, corporal y medioambiental.

Líneas de acción

- Educación Preescolar, Básica y Media Académica
- Bachillerato Internacional
- Nivelación y Avance
- Articulación de la Educación Media con la Superior
- Educación Media Técnica
- Educación para Adultos
- Modelos de Educación Flexibles



Tomado de:

http://www.colegiosminutodedios.edu.co/cemid/images/informe_de_gesti%C3%B3n/2017/Informe_de_Gesti%C3%B3n.pdf

Marco legal

Una base de datos es una herramienta que permite compilar datos informativos de manera ordenada que tiene un vínculo entre sí, para ser graficada, analizada y posteriormente usar esta información para tomar mejores decisiones e implementar estrategias de acuerdo a lo analizado.

Para desarrollar este marco legal se tiene en cuenta la normatividad internacional otorgada por la ISO (International Organization for Standardization).

ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa. La revisión más reciente de esta norma fue publicada en 2013 y ahora su nombre completo es ISO/IEC 27001:2013. La primera revisión se publicó en 2005 y fue desarrollada en base a la norma británica BS 7799-2.

(ISO, 2005).

Se toman referencias nacionales con respecto al concepto de la ley de protección de datos establecida en la constitución política de Colombia puesto que la información que maneja el área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios es totalmente personal, por lo tanto debe ser tratada con toda la confidencialidad y de acuerdo a lo prescrito por la Ley 1581 de 2012.

Ley estatutaria 1581 de 2012

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Artículo 2°. **Ámbito de aplicación.** Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

El régimen de protección de datos personales que se establece en la presente ley no será de aplicación:

- a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;
- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
- c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;
- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

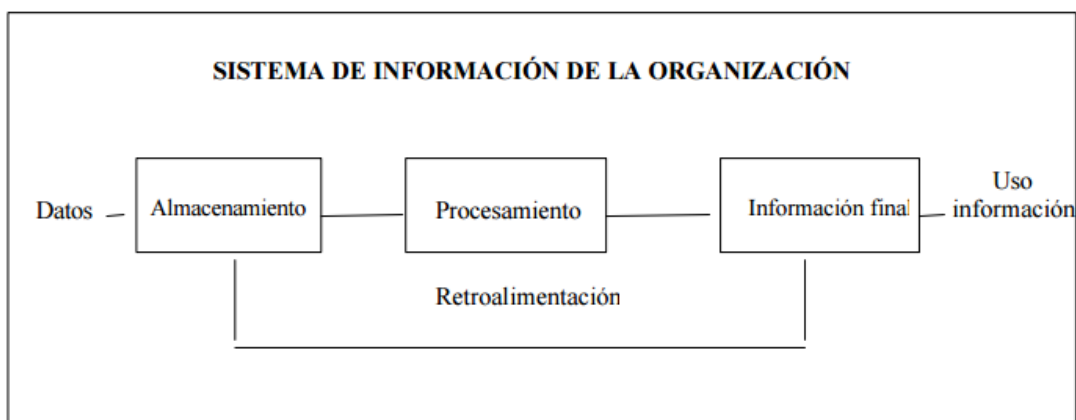
Marco histórico

Como lo relata Navas López, J.E., (1994) El primer ordenador fue construido en 1946 por Mauchly y Eckert en la Universidad de Pennsylvania, el denominado ENIAC (Electronic Numerical Integrator and Computer)...A partir de ahí con el desarrollo de los transistores, circuitos integrados, miniaturización de equipos, aumento de la velocidad de proceso y sobre todo el desarrollo del microprocesador en 1971 por parte de Intel permitió a la empresa disponer de equipos más veloces, con mayor capacidad de almacenamiento y procesamiento ocupando un menor espacio. Para ampliación de información.

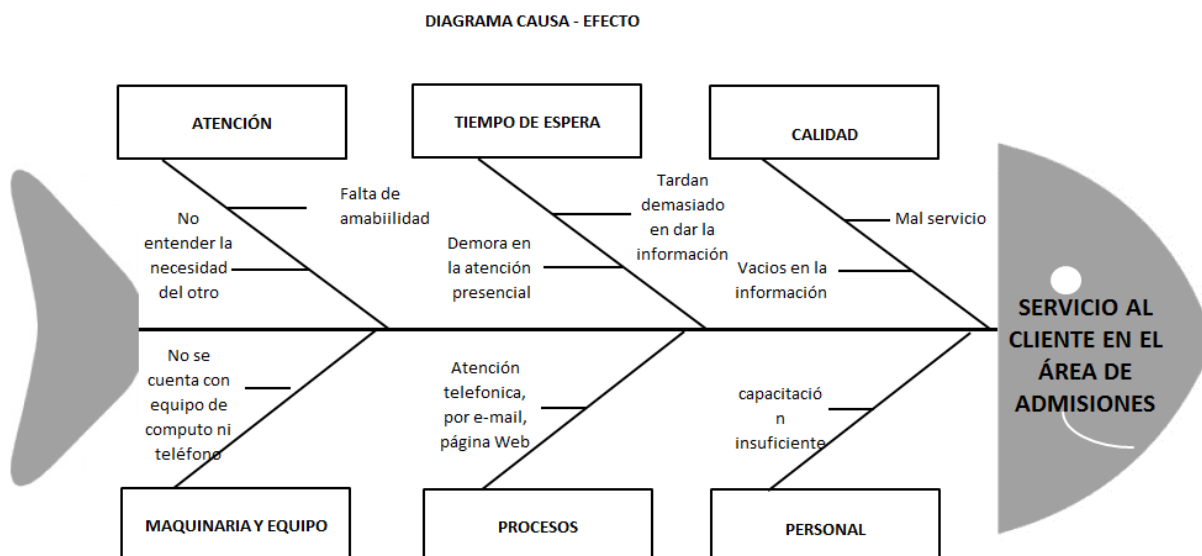
Todos los sistemas de información usan los datos como principal materia, la cual se almacena, procesa y se transforma para lograr la información confiable y veraz. Para los hermanos (Laudon, 1996) un “sistema de información es aquel conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización”.

Pero tal vez la definición más acertada es la de Andreu, Ricart y Valor (1991), en la cual un sistema de información queda definido como: “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”.

Como lo definen estos autores la información juega un papel muy importante en una empresa puesto que con ella se tiene una base para la toma de decisiones dentro y fuera de una organización.

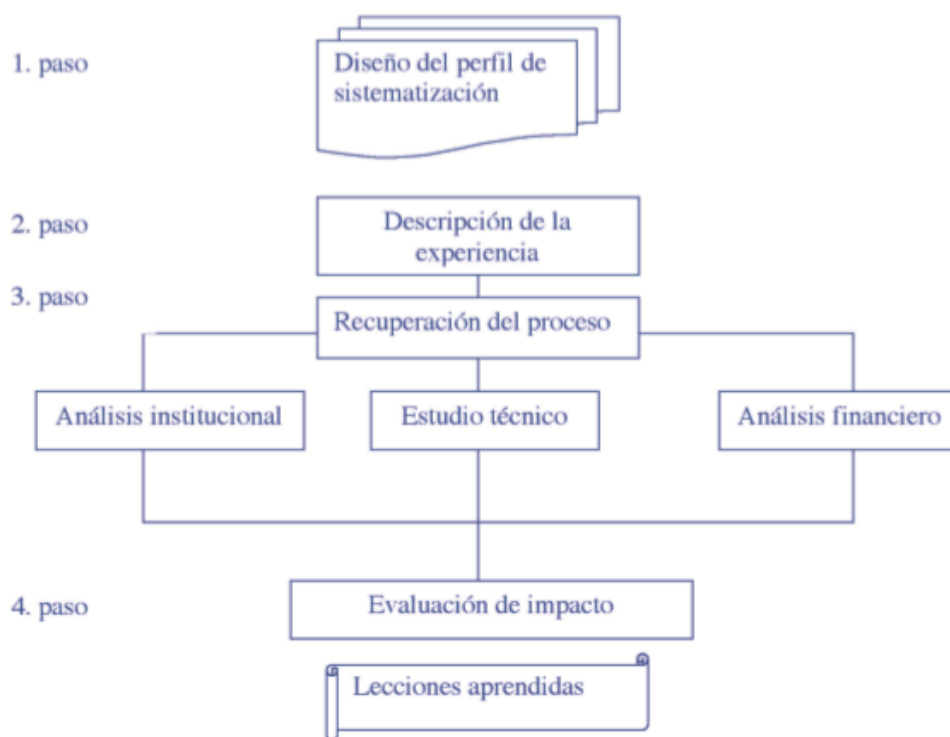


Tomado de: file:///D:/Admisiones2/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097.pdf



Diseño metodológico de la sistematización

Esta sistematización de experiencia se define mediante el modelo GTZ puesto que este trabaja para contribuir al desarrollo social de los países y mejorar las condiciones de vida para la población de manera sostenible. El modelo GTZ está centrado en la generación de conocimientos técnicos y prácticos para soluciones adaptadas a las necesidades locales, que permitan a las personas transformar su propio presente y futuro.



1. Diseño del perfil de la sistematización

¿Para qué se quiere sistematizar esa experiencia?

Se espera obtener nuevos conocimientos que faciliten el desarrollo de procesos en la recopilación de datos para el respectivo estudio de mercado además de involucrar a los individuos en procesos de aprendizaje así como la generación de nuevas ideas de proyectos o iniciativas de mejora a partir de la experiencia registrada en este documento; con respecto a esta documentación se pretende lograr lecciones y apoyo de la experiencia vivida la cual puede ser un documento base destinado a personas o grupos de otros lugares que puedan tomar esta experiencia como un soporte para planificar y dar vida a sus propios proyectos no obstante la sistematización va dirigida a las áreas de mercadeo de cualquier organización; lo anteriormente expuesto amerita a documentar esta experiencia porque gracias a la recolección de datos y al manejo que se dé se logra mejorar la toma de decisiones, mejorar los canales de comunicación, publicidad más efectiva y procesos más eficientes, tener la información es tener el poder y para el área de

mercadeo es el recurso más completo con el que se pueda contar en este sentido puede generar estrategias como por ejemplo: ampliar el presupuesto del tipo de canal más frecuente por el que un cliente se entera de la compañía.

¿Qué se quiere sistematizar?

Con esa finalidad se quiere sistematizar las etapas del proceso que implemento el Call Center de admisiones en la Corporación Educativa Minuto de Dios, documentar lo referente a la creación de esta Sub área que implemento una base que permitiera captar masivamente datos de clientes potenciales que posteriormente son organizados, graficados y analizados para la generación de información de calidad que proporciona la certeza y confianza para la toma de decisiones de las organizaciones en general.

Además documentar la vivencia de hábitos laborales que en un futuro lograran ser una guía y apoyo para aquellos que estén en las áreas de mercadeo de cualquier organización.

¿Cómo se va a realizar la sistematización?

En este proceso intervinieron actores directos del área de admisiones e indirectos como el área de mercadeo y Sistemas de la Corporación Educativa Minuto de Dios. Inicialmente se creó una sub área de admisiones que pudiese dar información con rapidez y eficacia a los clientes que por algún motivo no se pudiesen desplazar presencialmente hasta las instalaciones de la Institución de allí nació el Call Center que con el apoyo del área de Sistemas implementó la base de datos que posteriormente se alimenta con datos claves de los clientes potenciales permitiendo organizarlos, tratarlos y analizarlos para mejorar la toma de decisiones referente al área de mercadeo puesto que de acuerdo a las investigaciones y estudio de mercado se puede definir las estrategias para hacer más efectiva la publicidad, que los canales de comunicación sean más

eficientes, indagar las necesidades del cliente y así mismo generar esos planes de mejora para dar satisfacción a esos clientes.

Las herramientas que se utilizaron para realizar esta sistematización son documentos basados en el autor Oscar Jara H. el cual hace referencia a dilemas y desafíos de registrar una experiencia. Jara, (2001) afirma: “sistematizamos nuestras experiencias para aprender críticamente de ellas y así poder” (p 2).

Adicional se toma como referencia la Teoría Clásica de la administración donde Henry Fayol su mayor exponente define el acto de administrar como: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar; y como lo define Chiavenato “La teoría clásica se caracteriza por el énfasis otorgado a la estructura que la organización debe poseer para ser eficiente”. (Chiavenato, 2006, p. 64).

2. Descripción de la experiencia.

Esta experiencia se vivió en el año 2016 dentro de la Corporación Educativa Minuto de Dios en el área de admisiones; los principales participantes fueron el estudiante de Administración, agentes de Call Center, interlocutor, admisiones, mercadeo y sistemas. Todos ellos con el objetivo de mejorar el servicio al cliente y aumentar el ingreso de estudiantes nuevos para lograr ingresos y dar vida a los proyectos sociales que apoyan a familias vulnerables. (Ver anexo7 y 8)

3. Recuperación del proceso

Análisis institucional

El Call Center de admisiones junto al área de sistemas implemento una base en la cual llegan las solicitudes de los clientes para conocer la información de las entidades educativas que maneja la Corporación Minuto de Dios, de allí se generó una plantilla con casillas de relevancia (datos

que debemos conocer como área) día a día se alimenta esta base y se toman los datos ordenadamente para graficar, realizar el informe y posteriormente ser analizados para mejorar la toma de decisiones en las áreas de admisiones, mercadeo y en general para la entidad.

Interno: La Corporación Educativa Minuto de Dios se originó gracias al Padre Rafael García – Herreros, que buscaba llevar su proyecto educativo a toda Colombia y su razón de ser es apoyar al desarrollo social e integral de la población vulnerable de nuestro país.

La CEMID fue creada en el año 1958 las razones por las que el padre García – Herreros inicio este proyecto es que veía la necesidad no solo de que las familias vulnerables tuviesen un techo sino que también observo la necesidad fundamental de educar a los niños y de allí junto con un profesor enseñó a leer, escribir, sumar, restar y difundir normas básicas de comportamiento de los niños.

La realización de este plan de mejora se da en el año 2016 en el área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios, algunos de los aspectos técnicos de este proyecto fueron: La contratación de personal (dos agentes para el Call) con un contrato fijo menor a un año y prorrogable, salario de 910.000 pesos cada agente, compra de dos equipos de cómputo para trabajo de oficina $1' 164.000 * 2 = 2' 328.000$ pesos, costo mano de obra Ingeniero sistemas dato confidencial, y por último asignación de una oficina (no incurrió costo puesto que ya había una oficina disponible con todos los muebles).

Externo: En esta experiencia los actores involucrados fueron la Corporación Educativa Minuto de Dios (se rige como actor social - entidad sin ánimo de lucro) y el área de admisiones, esta última da el empuje al Call Center para su funcionamiento y continuidad puesto que es la directamente enlazada con el servicio al cliente de la CEMID. Esta área tiene un fin institucional:

Asegurar el cumplimiento de metas en estudiantes nuevos, de acuerdo a lo propuesto por la Dirección, a través de la coordinación, organización, programación y control de las diferentes actividades relacionadas con el proceso de admisiones para los colegios de la Corporación Educativa Minuto de Dios.

Los principales intereses de la Corporación son promover el desarrollo del potencial humano, formación en valores, facilitando el acceso a la educación a nivel nacional. Y nivel de la Organización Minuto de Dios el mayor interés es incentivar a las personas con más recursos a que hagan parte de la noble causa de dar y mejorar las condiciones de vida de familias vulnerables del país.

Estudio técnico.

Se evidencia una oportunidad de mejora en el Servicio al Cliente del área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios

Objetivo General: Brindar de manera ágil y confiable información sobre las entidades educativas de la Corporación Minuto de Dios mientras se alimenta la base de datos del Call Center que posteriormente será organizada, tratada y transformada en información de calidad para el mejoramiento de la toma de decisiones de las áreas de admisiones y mercadeo.

Estrategias: Brindar información veraz y completa sobre las instituciones educativas del Minuto de Dios

- Asesorar a las familias sobre los proyectos educativos que maneja la entidad y orientarlas de acuerdo a su necesidad

- Alimentar la base de datos con información más relevantes de los clientes potenciales para el área de Admisiones de los Colegios Minuto de Dios
- Generar informes con su respectivo análisis para mejorar la toma de decisiones de las áreas de admisiones y mercadeo de la Corporación Educativa Minuto de Dios

Justificación: Se realizó un plan de mejora en el servicio al cliente y brindar la información de Admisiones de los Colegios Minuto de Dios de acuerdo a que los padres hoy en día tienen una vida más ocupada y menos tiempo libre para desplazarse hasta el sitio y recibir la información, a la vez que se realiza el filtro con respecto a las necesidades que presentan los padres para hacer el estudio de mercado que aportara a mejorar la toma de decisiones y a generar estrategias para aumentar los clientes de la entidad.

Enfoques y estrategias.

La principal estrategia que se implementó para este plan de mejora fue la creación de un Call Center que diera pronta respuesta a las familias que solicitan información este respecto se introdujo una herramienta que permitió la recolección eficiente de datos relevantes de los posibles clientes con el objeto de generar informes y analizar la información para un próximo estudio de mercado. La experiencia vivida con respecto a este proceso fue muy provechosa sin duda se identificaron factores a mejorar como una plantilla solicitando datos más claros y necesarios para alimentar la base de datos y posteriormente generar reportes con información más confiable.

Metodologías e instrumentos.

Para el desarrollo de este proceso se tomó como base metodológica el Modelo GTZ (Cooperación Técnica Alemana) entidad que trabaja para contribuir al desarrollo político,

económico, ecológico y social de los países en desarrollo en procesos de reformas para mejorar de forma sostenible las condiciones de vida de la población.

La Teoría general de los sistemas de información la cual hace referencia a un conjunto de componentes relacionados entre sí para alcanzar un objetivo en común. Los sistemas de información contribuyen a que la información sea verídica, oportuna, confiable, la que permite ser analizada, genera aportes a la toma de decisiones y permite procesos de las organizaciones además proporciona ventajas competitivas.

Clásica de la Administración a través de la cual se expone la importancia que se le debe asignar a la estructura que una organización debe tener para ser más eficaz, en la que se debe prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos desempeñados en la entidad de igual manera el proceso administrativo no distingue ni tiene preferencia con ningún nivel jerárquico, por el contrario se reparte proporcionalmente entre ellos.

Innovación.

La Corporación Educativa Minuto de Dios hasta el año 2015 manejo atención presencial, se debía generar una mejora para minimizar el turno en la oficina de admisiones y aumentar el equipo de trabajo puesto que los clientes se molestaban por tener que esperar demasiado tiempo y adicional no poder contactarse por otro medio.

No se contaba con un servicio al cliente vía telefónica, ni correo por ende se creó el Call Center de admisiones para dar pronta respuesta a las solicitudes e inquietudes de los clientes potenciales que de alguna forma no cuentan con una amplia disponibilidad de tiempo para desplazarse hasta la oficina de y recibir la información. Adicional la implementación y

alimentación de una base que permite captar organizadamente datos relevantes para un posterior estudio de mercado.

Instituciones involucradas.

Los principales actores de este plan de mejora, es el área de admisiones la solicitante de la creación de un Call center que alivianara la carga de atención presencial en donde los agentes del Call son los encargado de atender llamadas entrantes, salientes y en general brindar información de la información este apoyo también se genera gracias al jefe de área que está al tanto del proceso realizado en el Call y por último la Dirección de mercadeo que es la encargada de realizar la investigación y el estudio de mercado para aumentar los clientes de las entidades educativas cada año.

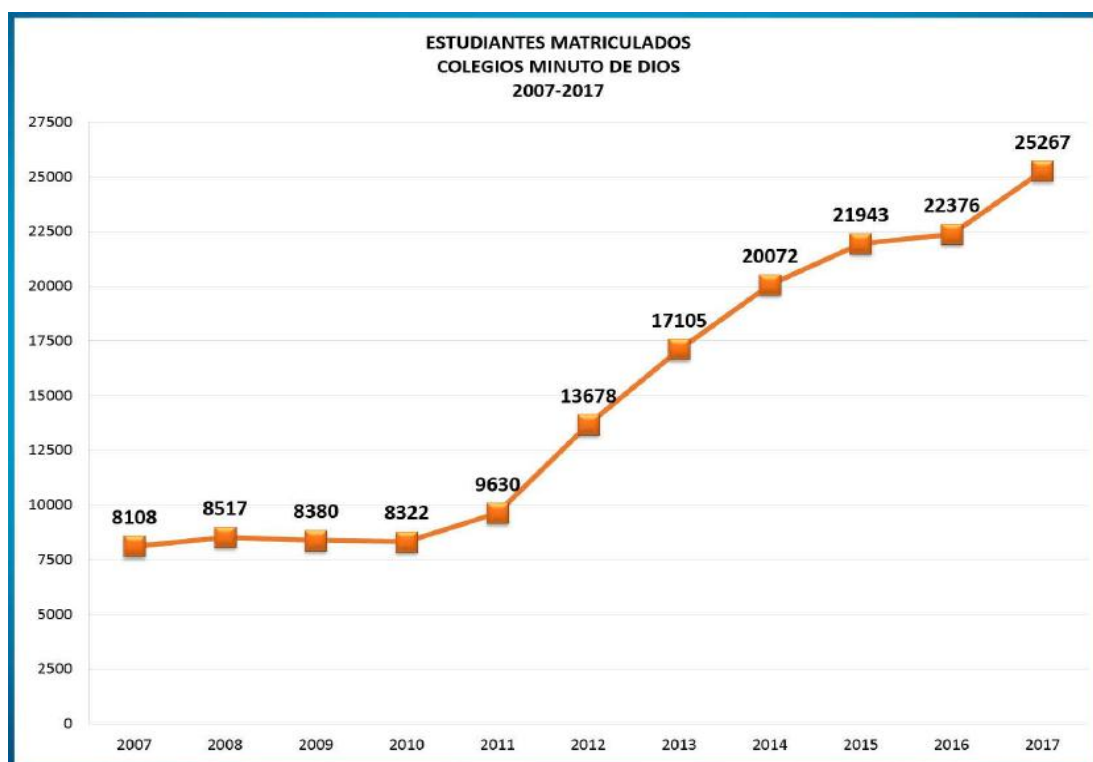
Análisis Financiero

Para la creación de esta sub-área Call Center de admisiones contratación de personal (dos agentes para el Call) con un contrato fijo menor a un año y prorrogable, salario de 910.000 pesos cada agente, compra de dos equipos de cómputo para trabajo de oficina $1' 164.000 * 2 = 2' 328.000$ pesos, costo mano de Obra Ingeniero sistemas dato confidencial, y por último asignación de una oficina (no incurrió costo puesto que ya había una oficina disponible con todos los muebles). (Ver anexo 12)

4. Evaluación de Impacto.

La herramienta usada para medir y evidenciar los resultados de la Corporación Educativa Minuto de Dioses el informe de Gestión que se genera de la sumatoria de los informes que

Genera cada colegio. Las áreas de impacto de esta experiencia son: área de admisiones, de mercadeo de comunicaciones y en general para toda la Corporación. (Ver anexo 13)



Se ha tenido un mejoramiento en la calidad de vida de familias vulnerables que reciben el apoyo del Minuto de Dios gracias a los recursos generados por la CEMID, reducción de la pobreza, vivienda digna, empleo formal para madres cabeza de hogar; los ingresos que obtiene la entidad son fuente primaria de aportes a programas que favorecen la vulnerabilidad de población Colombiana que no cuenta con un apoyo frecuente en sus difíciles situaciones.

Resultados como: Identificar los colegios más solicitados, el tipo de contacto o medio por el que se enteran de nuestras instituciones, determinar los puntos más altos de llamadas para el Call Center, motivos por los que descartan los colegios, estos resultados cuantitativos y cualitativos que han mejorado los procesos realizados en el área de admisiones. (Ver anexo 9). Adicionalmente, áreas de toda la empresa ven en el Call Center un apoyo primordial en el manejo y gestión de bases de datos, área de proyectos, recursos humanos, secretarías de los colegios, han encontrado

un soporte para la gestión de llamadas de diferentes proyectos que se estén desarrollando en estas áreas como resultado el Call Center no es solamente del área de admisiones sino que es una herramienta de apoyo a las demás áreas de la organización.

Lecciones aprendidas

Dificultades superadas: En el desarrollo de la mejora del Servicio al Cliente del área de admisiones se presentaron dificultades como la no disponibilidad de minutos puesto que se maneja un paquete empresarial y no por área, la conectividad de la Red de internet, para dar solución se contactó al área de sistemas quienes hacen la solicitud de un nuevo paquete de minutos al operador y realizan las revisiones con respecto a la red. Se sugiere que el Call Center debe tener un paquete de minutos adicional para evitar perder el contacto con clientes potenciales que hacen su solicitud a través de la plataforma virtual.

Factores de éxito: Éxitos como la atención asertiva y oportuna vía telefónica, por correo y a través de la página web de la Corporación Educativa Minuto de Dios. Externos como:

Disminución de clientes que nos visitan de manera presencial.

Internos: El Call Center es reconocido como una sub-área de apoyo para las diferentes áreas de la Corporación.

Errores cometidos: al inicio de la creación del Call Center los agentes no contaban con información al alcance para resolver las inquietudes de los clientes.

Causas: Falta de capacitación en el área de admisiones. Recomendaciones: Para procesos futuros se creó un manual para el área de Call Center, adicional se maneja personal ya capacitado con toda la información de admisiones (ver anexo11).

CAPÍTULO III

Proceso de interacción social y/o institucional

Actores y georreferenciación

Los actores involucrados en este proyecto fueron la Corporación Educativa Minuto de Dios que es la entidad en la que se desarrolló el plan de mejora específicamente en su área de admisiones, estudiante Administración de Empresas directamente relacionado con la generación del plan de mejora, familias interesadas en cupo para las instituciones educativas (clientes potenciales) y por último población vulnerable que es beneficiaria de los programas sociales y recursos generados por la Organización Minuto de Dios.

Instrumentos

I) Que se hizo actividades. Se implementó una herramienta tecnológica (base de datos) que permite la recolección de datos de posibles clientes; con respecto a llamadas entrantes y leads (es decir solicitudes que hacen las familias en la página web de los colegios) al respecto se creó una plantilla (ver anexo 2) para diligenciar los datos más relevantes en la cual algunos campos obligatorios no son suministrados por las familias por lo tanto se realizaron varias modificaciones que hicieron más eficiente el registro de información y de acuerdo a esta base de datos que se alimenta a diario; se realizan informes con los factores más relevantes (como se enteran de nosotros, qué características son las que les interesan, entre otros). Estos datos permiten realizar un efectivo estudio de mercado.

II) Cuando se hizo tiempos. En el anexo se encontrará el cronograma de este proyecto que inició desde el mes de marzo del año 2016 en el área de admisiones de la CEMID de acuerdo a la

necesidad de dar pronta respuesta a familias interesadas en conocer información de las instituciones educativas del Minuto de Dios. (Ver anexo 10).

III) *Quien lo hizo actores.* En este proyecto intervinieron la Corporación Educativa Minuto de Dios, área de admisiones de la que se implementó el Call Center de admisiones el cual fue encargado de implementar, alimentar la base de datos de la que se generan los informes que aportan información al área de mercadeo para realización de sus investigaciones y estudio de mercado, por último el estudiante de Administración de Empresas en proceso de práctica fue el directo implicado con el plan de mejora diseñado en el área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios.

IV) *Como lo hizo.* El Call Center se creó por la necesidad que se presentó el área de admisiones puesto que la única fuente para brindar información se realizaba de manera presencial y en ocasiones las personas que conformaban este equipo de trabajo no era el suficiente para atender la demanda diaria.

El Call Center aporta a la atención al cliente de manera telefónica y por correo para los clientes potenciales del área de admisiones y la Corporación Educativa Minuto de Dios. Gracias a la labor realizada por esta sub área se ha disminuido la presencia de clientes en las oficinas y por ende el servicio se ha agilizado y de manera eficiente se cumple con el requerimiento de mantener informados a los padres de familia que buscan un cupo en los Colegios Minuto de Dios

V) *Con que lo hizo medios y costos.* Para este proyecto se necesitó de la contratación de dos agentes de Call Center, la adquisición de dos equipos de cómputo, la instalación del teléfono digital y base de datos. (Estos datos se manejan de manera confidencial y no se permite el acceso a ellos).

Elementos de contexto

Uno de los factores potenciadores fue la necesidad de captar nuevos clientes para las instituciones educativas, mantener la información actualizada y dar pronta respuesta al cliente; también se encuentran factores o causas que generan dificultad en el desarrollo del mismo: no disponibilidad del servicio (conectividad de internet, energía, minutos, servidores), oposición de los clientes por facilitar datos.

CAPÍTULO IV

Situación Final

Análisis e interpretación crítica de la realidad Abordada

Más allá del factor económico que se pueda generar en una entidad como resultado de un proyecto o una mejora, la sistematización logra definir un exitoso sistema de trabajo regido por normas, procedimientos, procesos, habilidades y capacidades humanas de los involucrados.

Referente a la elaboración de este documento no solo se evidencian transformaciones que van desde la organización y administración hasta los aspectos individuales con relación al trabajo, a la capacitación y a la vida de las personas.

Ser parte de la toma de decisiones del área de admisiones la cual es fundamental en la Corporación Educativa Minuto de Dios; esta vivencia es tan enriquecedora que además de permitir que los involucrados generen su aporte al proyecto también da la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos para la vida personal y laboral.

La presencia del Interlocutor de la entidad fue fundamental para la realización de las mejoras que se implementaron con el Call Center si bien es cierto es la persona con experiencia que guía la práctica del estudiante, la que transmite su conocimiento y está al tanto de su evolución; tal es el

caso que lo toma con toda la seriedad no solamente por cumplir un requisito como lo exige la ley sino porque en realidad se desea aportar a el aumento del conocimiento profesional como integral del ser humano.

En conclusión el conocimiento que se adquiere de una experiencia nunca termina al contrario es un proceso en constante evolución; de hecho la sistematización de una experiencia sirve como base para la generación de planes de mejora, proyectos o nuevas ideas a futuro.

Producto o propuesta transformadora

La propuesta que se implementó en el área de admisiones inicio de la necesidad de brindar información de manera oportuna sobre las instituciones educativas que maneja la Corporación Educativa; los gerentes y administradores de las empresas han comprendido que la información de su negocio es uno de los recursos más relevantes de su capital puesto que en ella radica la clave más importante para incrementar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad para el cumplimiento de las misión y objetivos de la organización.

Lo importante de esta sistematización es hacer que la información circule en beneficio de la misma entidad, de sus colaboradores, de su sector y de la sociedad donde se encuentra establecida.

Con referencia a esta experiencia cabe resaltar que sus resultados fueron:

Tangibles. Aumento de estudiantes nuevos en el año 2016 a comparación del año inmediatamente anterior.

Evidencia de familias que están interesadas en conocer más sobre los colegios del Minuto de Dios.

Publicidad eficaz para cada colegio de esta entidad.

Canales de comunicación más efectivos.

Por la gestión realizada en el año 2016 los colegios quedaron a su capacidad máxima lo que género que durante el año actual los cupos disponible fueran muy reducidos.

El Call Center se convirtió en una herramienta de apoyo, no solo de admisiones sino de otras áreas de la entidad (realizando contacto y seguimiento a bases de datos de otros proyectos).

Intangibles. Contar con personal fijo en el área de admisiones, ya que hasta el año 2015 se contó con personal temporal por 6 meses aproximadamente, lo que generaba un nuevo proceso de contratación y capacitación cada año para la temporada de admisiones y se dificultaba la adaptación a los cargos.

Disminución de familias que visitan el colegio para obtener información de manera presencial.

Para dar inicio a un proceso de admisión el padre de familia debía registrar datos en la oficina de admisiones, luego realizar el pago en Caja, volver a la oficina de admisiones para dar los últimos pasos; en la actualidad solo ingresan una vez a la oficina de admisiones, realizan el pago en caja y se van a sus casas a continuar con el proceso.

Realizar el filtro respectivo para informar a las familias cual es el colegio que se adapta a sus necesidades o si definitivamente buscan un proyecto diferente.

Personal de apoyo contratado a tiempo, psicóloga, auxiliares de admisiones colegios de Cundinamarca.

Atención al cliente de calidad y pronta respuesta.

Referencias

- Coronel, C. Morris, S. Rob, P. (2011). Bases de datos Diseño, implementación y administración. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Niño, V. M. (1980). Redacción a su alcance Serie de conocimientos prácticos. Colombia: Norma.
- Kotler, P. Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson.
- PDF (Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración 3 era edición. México: McGraw-Hill.
- Jara, O. (2010, Julio). Sistematización de experiencias: entrevista con Óscar Jara. MATINAL Revista de Investigación y Pedagogía. Recuperado de http://www.cepalforja.org/sistem /documentos/ojara_entrevista_rmatinal.pdf
- Plaza, B. (2016) La sistematización de las prácticas. Son una herramienta para el aprendizaje. X-psicopedagogía. Recuperado de <http://www.xpsicopedagogia.com.ar/la-sistematizacion-de-las-practiclas-una-herramienta-para-el-aprendizaje.html>
- Cuevas, A. (1992) Fundamentos teóricos de la sistematización. Revista de trabajo social. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6019/000128718.pdf?sequence=>
- (Revista de Investigación Educativa, 2006, Vol. 24, n.º 1, págs. 205-222, resumen)
- LAUDON, K.C. Y LAUDON, J.P. (1996): Administración de los Sistemas de Información, Prentice Hall, México

- ANDREU, R., RICART J. E. Y VALOR, J. (1991): Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw-Hill, Madrid
- NAVAS, J.E. (1994): Organización de la Empresa y Nuevas Tecnologías. Pirámide, Madrid
- <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>
- <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=2&sg=10>
- http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ojara_entrevista_rmatinal.pdf
- <http://www.redalyc.org/html/153/15329875003/>
- <https://www.unicef.org/colombia/pdf/educacion.pdf>
- <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>
- <http://www.colegiosminutodedios.edu.co/cemid/>
- http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

Apéndices- anexos

Anexo 1. Estructura Organizacional

LEADS ASIGNADOS										
A: <input type="text"/> Desde <input type="text"/> Hasta <input type="text"/> Estado <input type="text"/> PendientesDelDia <input type="text"/> Campaña <input type="text"/> Filtrar <input type="text"/>										
ID	Fecha	Colegio	Contacta	Mail	Teléfono	Ubicación	Comentario	Origen	Estado	Del
3278	24-10-2016 07:41	08	ZULMA LILIANA MALDONADO BALLESTEROS	gunnivpuk0130@gmail.com	3132359749	Bogotá	Buen día, desearía saber si hay cupo disponible para el grado segundo en cualquier jornada en la sede de ciudad verde y que costó tendría.	PaginaPropia>>		X
3277	23-10-2016 22:47	10	FABIO ANDRES ORTEGA PALOMINO	fandorte@hotmail.com	3013592597	cali	Buena noche. Mi nombre es Fabio Ortega, fonoaudiólogo de la universidad del valle, bilingue, con experiencia en el programa de la escuela primaria (PEP), conocimiento de la filosofía de IB y conocimiento de la filosofía Reggio Emilia. Quisiera saber a que email debo enviar mi hoja de vida para	PaginaPropia>>		X
3276	23-10-2016 21:10	01	JANET MELO	janetmel123@gmail.com	3115061715	LETICIA	Señores Minuto de Dios, soy docente y actualmente vivo en Leticia- Amazonas; me informaron que van a abrir un colegio en esta ciudad; quisiera saber a donde puedo enviar la hoja de vida para que sea tenida en cuenta. Gracias	PaginaPropia>>		X
3275	23-10-2016 16:47	01	TATIANA BEDOYA	tbedoya8@misena.edu.co	3057661987	bogota	necesito informacion sobre mensualidad, ubicacion, horarios, cupos disponibles para el grado 6	PaginaPropia>>		X
3274	23-10-2016 15:43	01	INGRID BIBIANA RAMIREZ ORJUELA	ibro0568@yahoo.es301	3015091302	Bogota	Respetuosamente les solicito informacion sobre las inscripciones para el año lectivo 2017	PaginaPropia>>		X
3273	23-10-2016 13:12	01	JANETH ORTIZ ORTIZ GARCIA	ortizgarciajaneth@gmail.com	3133091672	bogota	Desearia saber q requisitos y cuanto equivale la pension pra ingresar a mi hija a su institucion la niña ingresa el año entrante al grado "3"	PaginaPropia>>		X
3272	23-10-2016 11:00	13	DIANA MARIA GONZALEZ CASTELLANOS	DIANAGONZA1102@GMAIL.COM	3057892899	SOACHA	DESEO TENER INFORMACIÓN PARA MATRICULAS PARA GRADO 10	PaginaPropia>>		X
3271	23-10-2016 10:53	08	DUBIS REVUELTAS OSPINO	rositarosiros@hotmail.com	3208892593	BOGOTA	BUENAS TARDES DESEO SABER MAS INFORMACION SOBRE, LOS DOCUMENTOS QUE DEBO LLEVAR PARA INGRESAR A MI HIJA A SU INSTITUCION. MI HIJA VA A CURSAR EL OTRO AÑO 9º DE BACHILLERATO LES AGRADEZCO LA INFORMACION	PaginaPropia>>		X
3270	22-10-2016 20:25	19	MARIETH PAOLA ESTEBAN VASQUE	Paovasquez1106@hotmail.com	3102530268	Bogota	Quisiera que mi hija pertneciera a esa institucion ya que para mi y mi familia son muy importantes los valores enseñados en la casa y continuar con la ardua labor en el colegio creo que un buen estudiante debe tener principios y buenas bases para su desarrollo el dia de mañana.	PaginaPropia>>		X
3269	21-10-2016 22:17	08	YULIE PAULINE TORRES LINARES	ypaulinesds@hotmail.com	3102419944	bogota	Cordial saludo muy respetuosamente solicito informacion de cupos para grado sexto.o asignacion de cita para mayor informacion. Muchas gracias	PaginaPropia>>		X
3268	21-10-2016 22:12	08	KELLY BALEN	kellyjoh27@hotmail.com	3112011022	Soacha	Me gustaría saber costos horario y desde q grado inicia el colegio y a partir de q edad. Gracias	PaginaPropia>>		X

Anexo 2. Plantilla de llamadas

Datos Llamada Teléfono Tipo **Saliente** ▼ **LEADS**

Colegio

Motivo -Motivo-

Comentario:

Datos de contacto Documento Nombre

Telf. Cel. Mail

Asociar Estudiante Est.Nuevo

Estado final Llamada Grabar

Opciones LEAD - Datos ASPIRANTE: Ciu. L.Reside Campaña LEAD

Nombre Grado Edad Obs

Estado Volver.a.Llamar Motivo

Anexo 3. Base de Datos Call Center

A3												
6533												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	Fecha 1	01/11/2016	Fecha 2	31/10/2017	Actualizar							
2	IDRegistro	FRegistro	Nombre	Apellidos	Mail	Telefono	Ciudad	ugarResi	Colegio	Comentario	tm_sourc	#
3	6533	31/10/2017	CARLOS YESI	FRANCO S	cyesidfran@gmail.com	3208438072	Tunja		01	Buenas noches	PaginaPro	1073696610
4	6532	31/10/2017	YENNI ALEXAI	GARCES GAM	jennygarces2633@hotmail.com	3182936678	bucaramanga		19	buen dia neces	PaginaPro	1073247630
5	6531	31/10/2017	NICOL VALEN	SANTOS VAN	rochy46@outlook.com	3112111550	soacha		08	matriculas no p	PaginaPro	1013644553
6	6530	31/10/2017	ESPERANZA	SANCHEZ	sanchezesperanza1980@gmail.com	3148552369	bogota		02	Buenas Tardes	PaginaPro	1073696610
7	6529	31/10/2017	LISETH	GALLEGO PAC	lisethga-@hotmail.com	3134513900	bogota		01	Deseo saber qu	PaginaPro	1013644553
8	6528	31/10/2017	JUAN CARLOS	BORBON ARI	juanc.borbona@gmail.com	3057045247	Bogotá		01	Atento saludo.	PaginaPro	1073696610
9	6527	31/10/2017	HUGO HERNAN	BUITRAGO TC	hugobuitrago1@hotmail.com	3143650348	Madrid		19	Buenos días, q	PaginaPro	1073247630
10	6526	31/10/2017	ANGELICA	MAYA	amaya1@uniminuto.edu.co	3213274200	Bogotá		01	Buen dia, me di	PaginaPro	1013644553
11	6525	31/10/2017	LUZ NOHEMI	QUIÑONEZ O	noqui19@yahoo.com	3134985150	bogota		01	buenos dias me	PaginaPro	1073696610
12	6524	30/10/2017	MARIANA SOI	MOLINA GOM	albinmolina78@gmail.com	3176751851	bogota		11	estoy intentan	PaginaPro	1013644553
13	6523	30/10/2017	YANAHIR	CASTRO BUST	yanahircb@hotmail.com	3112064330	Madrid		19	Buenas tardes.	PaginaPro	1073247630
14	6522	30/10/2017	JOHANNA AN	CASTILLO VAI	johannacastillo.jacv@gmail.com	3208579993	bogota		03	estoy interesac	PaginaPro	1073696610
15	6521	30/10/2017	LINA	PINEDA	linillapipe@hotmail.com	3178874817	madrid		19	buena tarde so	PaginaPro	1073247630
16	6520	30/10/2017	KATHERINE	GOMEZ TELLC	Kgomez21@gmail.com	3202441649	Bogota		19	Deseo inscribir	PaginaPro	1073247630
17	6519	30/10/2017	CLAUDIA YAN	GONZALEZ PA	cgonzalez1228@hotmail.com	3123070959	Bogotá		01	Buenas tardes,	PaginaPro	1013644553
18	6518	30/10/2017	ANDREA	FRANCO SAN	yuyuz500@gmail.com	3124096157	Bogota		01	Buenas tardes,	PaginaPro	1073696610
19	6517	30/10/2017	FERNANDA	MORENO RUE	fernandamorenorubiano@gmail.com	3197811572	Madrid		19	Buen día estoy	PaginaPro	1073247630
20	6516	30/10/2017	YULY MARCEL	BOLIVAR	yulybol@hotmail.com	3223183942	bogota		97	busco un interr	PaginaPro	1013644553
21	6515	30/10/2017	FABIOLA	CORREA	tatachaparro45@gmail.com	3228252803	Bogotá		01	Buenos días Me	PaginaPro	1073696610
22	6514	30/10/2017	YISEL	PINILLA	yiselpinilla@gmail.com	7594608	bogota		01	para saber los	PaginaPro	1013644553
23	6513	29/10/2017	JULIO CESAR	SANTOFIMIO	JUCES4@HOTMAIL.COM	3012723421	Mosquera		19	Buenos días. E	PaginaPro	1073247630
24	6512	29/10/2017	JOHANNA	RIBON	Nana_nashly@hotmail.com	3209234509	Bogotá		01	Estoy interesac	PaginaPro	1073696610
25	6511	29/10/2017	ELIANA	MORALES	elianilla1988@gmail.com	3112684842	bogota		01	Cordial saludo,	PaginaPro	1013644553
26	6510	29/10/2017	SARA	PEREZ	sarita.a16@gmail.com	3115450268	Bogota		01	Solicito informa	PaginaPro	1073696610
27	6509	29/10/2017	JOHN ALEXAN	PRADO CAST	alexpradocastillo@gmail.com	3184842766	cajica		15	buenos días, d	PaginaPro	1013644553
28	6508	29/10/2017	YANIRA	MALAYER	yaniramalaver@yahoo.com	3023888040	Bogota		10	Buenos días, te	PaginaPro	39804944
29	6507	29/10/2017	CLAUDIA MAF	SALAS PEREZ	damar009@hotmail.com	3142036704	Bogota		10	Muy buen diaG	PaginaPro	39804944
30	6506	29/10/2017	YERALDIN LO	NAVARRETE F	yeraldinnavarrete1002@gmail.com	3213882133	bogota d.c		01	estoy interesac	PaginaPro	1073696610
31	6505	29/10/2017	GINA	SALINAS GUT	giamar4@gmail.com	3163012052	BOGOTA		97	Deseo obtener	PaginaPro	1013644553
32	6504	28/10/2017	DIANA CAROI	MESA ORTIZ	mesadi@hotmail.com	3166241963	Mosquera		19	Buen día:Estam	PaginaPro	1073247630

Llamadas

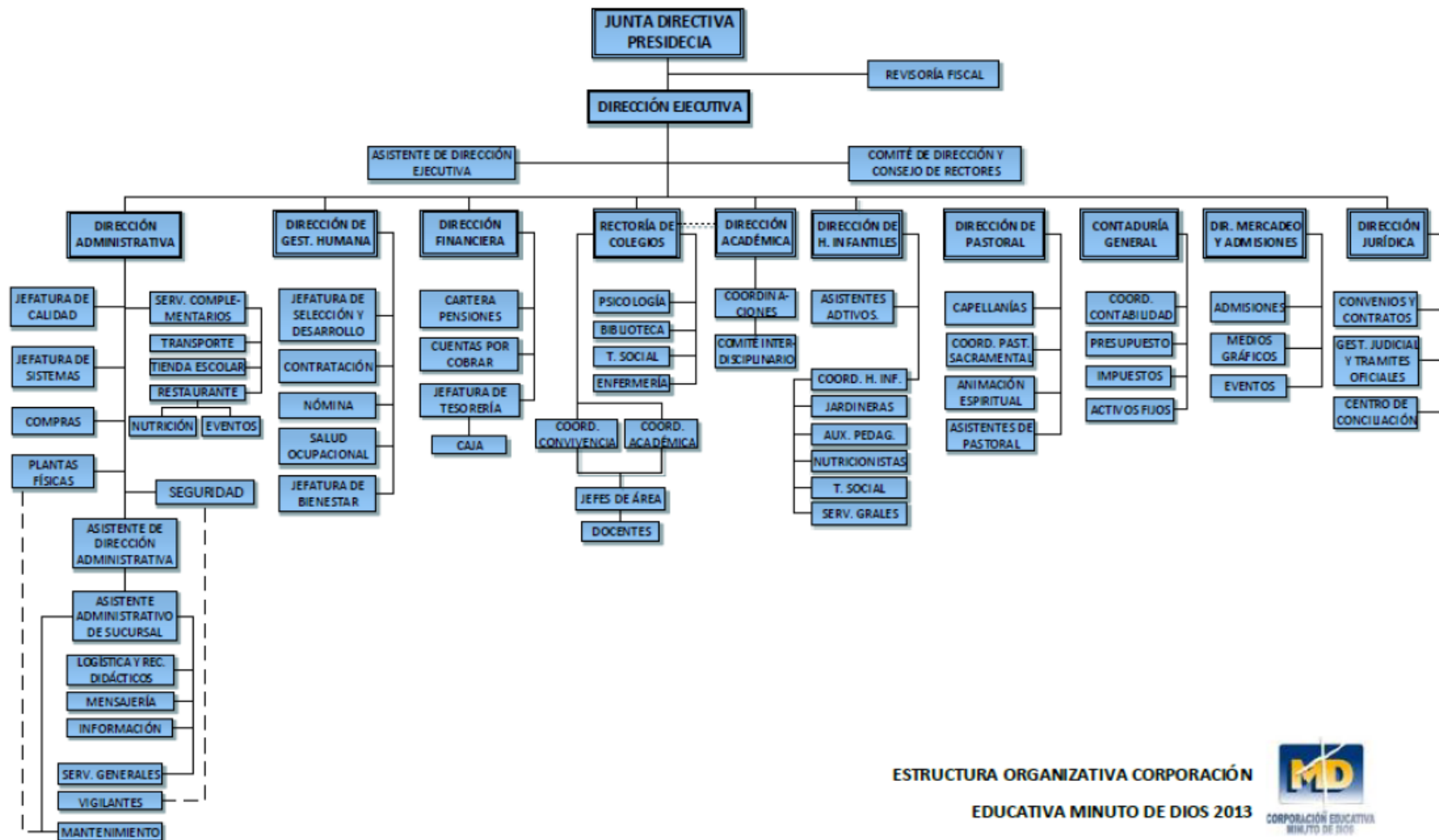
LEADS

LlamadasLEADS

+

LISTO

Anexo 4. Estructura Organizacional



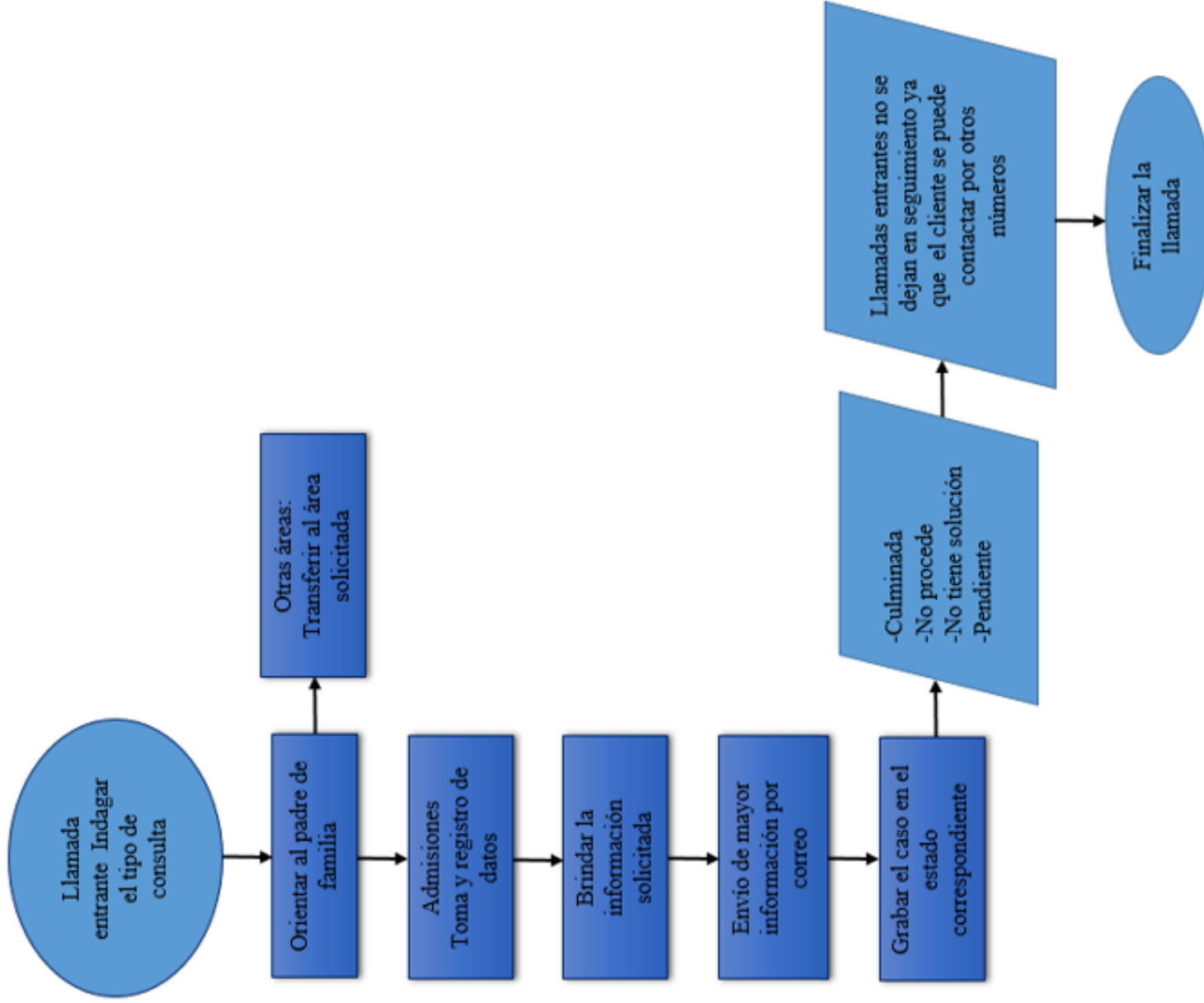
Anexo 5. Mapa de Procesos



MAPA DE PROCESOS CENTRO DE CONCILIACIÓN MINUTO DE DIOS



Anexo 6. Flujograma de procesos



Anexo 7. Definición de fases del proceso

Definición de fases del proceso

Cronología

Marzo 2016

2016

2017

FASES	1. CONFORMACIÓN	2. CONSOLIDACIÓN			
Desarrollo del proceso	Plan de trabajo sobre la mejora	Creación, implementación y alimentación base de datos llamadas entrantes y salientes	Identificar casillas ineficaces en la plantilla de recolección de datos	Alimentación diaria de la base de datos del Call Center de admisiones	Información archivada en la base de datos, se toma como base para la realización de estadísticas, informes y análisis; que son de gran utilidad para el área de mercadeo la cual
Miembros involucrados (Organización y actores)	CEMID Estudiante Administración Interlocutor de la organización Docente práctica	Estudiante Administración Agentes Call Center Interlocutor	Estudiante Administración Área admisiones Call Center	Estudiante Administración Agentes Call Center	tomara esta información y procedera a realizar su respectivo estudio de mercado para mejorar canales de comunicación, manejar publicidad más eficaz, mejorar la toma de decisiones y aumentar las familias que llegan al área de Admisiones para formar parte de las Instituciones Educatvas del
Actividades más exitosas	Establecimiento de actividades a realizar durante la practica	Identificar datos más relevantes para el área de admisiones y mercadeo	Plantilla de reolección de datos más eficaz y oportuna	Base de datos con información más relevante de los posibles clientes	Minuto de Dios

Anexo 8.Documentación del proceso

Documentación del proceso

Cronología	Marzo 2016	2016	2017	
FASE	Tiempo y recursos	Actividades (Plan de mejora)	Resultados	Instituciones Participantes
Sondeo y sistematización	Marzo - Diciembre 2016 Enero - Junio 2017	<ul style="list-style-type: none"> -Creación e implementación de prueba base de datos -Gestión de llamadas In bound y out bound -Indagar y brindar información sobre las instituciones educativas -Alimentación base de datos -Mejoras a las plantillas de llamadas entrantes y salientes -Alimentación base de datos mejorada -Recopilar datos relevantes de los posibles clientes -Elaboración informes -Análisis de informes -Entrega de informes a la Dirección de Mercadeo para su respectivo manejo -Presentación de los resultados -Sistematización de la práctica 	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta que permite consolidar datos ordenadamente -Pronta respuesta de clientes potenciales -Conocer los intereses de nuestros posibles clientes -Datos actualizados y al alcance -Captación de datos relevantes -Datos actualizados y al alcance -Obtener información de calidad -Dar un orden a los datos y convertirlos en información -Planear, hacer, verificar, actuar, mejorar la toma de decisiones -Base para realizar el estudio de mercado -Evidencia de la gestión del call center de admisiones -Guía y aporte a la generación de ideas propias de un proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Admisiones CEMID Call Center admisiones Agentes call center Interlocutor Corporación Educativa Estudiante Administración

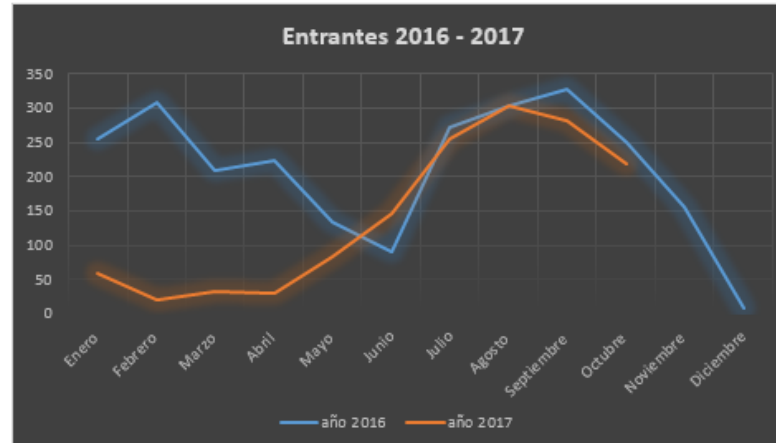
Anexo 9. Resultados y análisis

Admisiones 2016		
Item	Cantidad	Análisis
LLAMADAS ENTRANTES		
Total llamadas entrantes	2539	Según la gráfica de llamadas entrantes, se evidencia que hay un incremento considerable de llamadas en los
Colegios más solicitados	1. CMD 2. LHCB 3. AJE	Siendo el primero en ser el más solicitado CMD, seguido de LHCB y AJE.
LEADS		
Total leads asignados	2478	Los cuales ingresaron principalmente por campañas de Pagina Propia, Google y Gmail.
Colegios más solicitados	1. CMD 2. CV 3. SXXI	Siendo el primero en ser el más solicitado CMD, seguido de CV y SXXI.
Procesos Iniciados	249	De los 249 procesos que se iniciaron mediante los Leads, 197 estudiantes estan en estado Pre-matriculado.
Motivos por los que nos descartan	1. Matriculo colegio externo 2. No cobertura de servicios 3. Costos	También podemos evidenciar los tres motivos principales por los que nos desartan.

Comparativo Llamadas Entrantes año 2016 -2017

25-oct

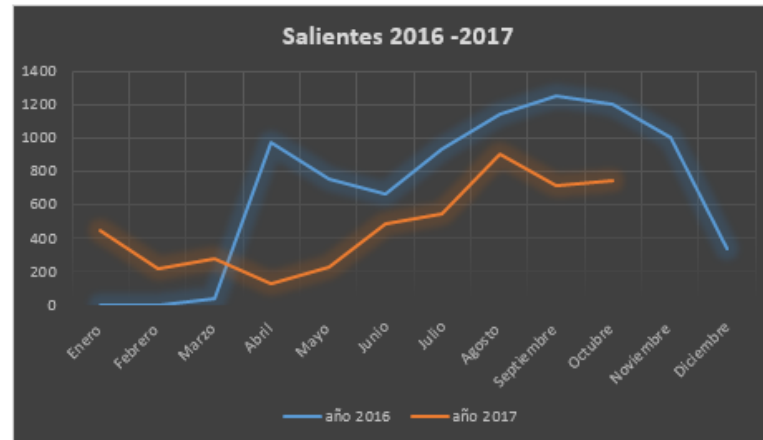
MES	# LLAMADAS ENTRANTES	
	año 2016	año 2017
Enero	254	58
Febrero	307	19
Marzo	210	32
Abril	224	29
Mayo	135	83
Junio	90	145
Julio	272	254
Agosto	304	303
Septiembre	327	281
Octubre	251	218
Noviembre	156	
Diciembre	9	
TOTAL	2539	1422



Comparativo Llamadas Salientes año 2016 -2017

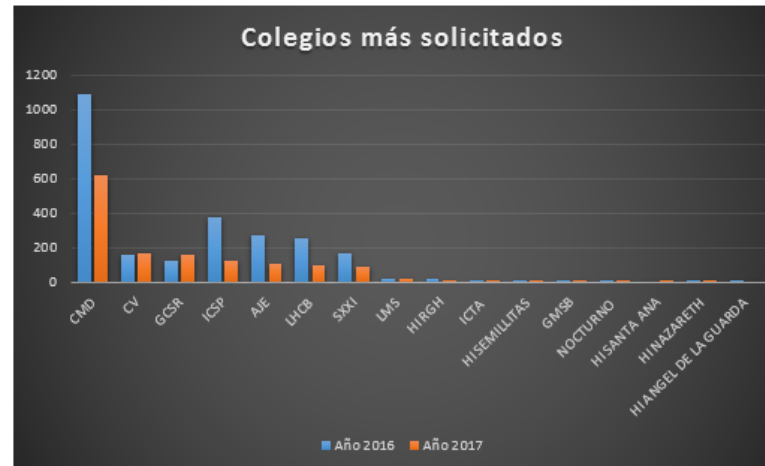
25-oct

MES	# LLAMADAS SALIENTES	
	año 2016	año 2017
Enero	0	442
Febrero	0	213
Marzo	38	273
Abril	972	126
Mayo	754	225
Junio	663	482
Julio	934	544
Agosto	1145	900
Septiembre	1253	714
Octubre	1203	741
Noviembre	1002	
Diciembre	337	
TOTAL	8301	4660



Colegios más solicitados (Admisiones)

Colegio	Año 2016	Año 2017
CMD	1086	624
CV	157	168
GCSR	123	155
ICSP	376	123
AJE	268	107
LHCB	256	101
SXXI	169	89
LMS	24	21
HI RGH	16	6
ICTA	6	4
HI SEMILLITAS	3	4
GMSB	10	3
NOCTURNO	10	1
HI SANTA ANA	0	1
HI NAZARETH	1	1
ANGEL DE LA GUARDA	3	0
Total	2508	1408



COMO SE ENTERARON (LLAMADAS ENTRANTES)

Medio	Año 2016	Año 2017
Pagina Web de	60	346
Familiar en el c	12	161
Google	25	135
Otros	26	121
Vive cerca	25	114
Jardin Infantil	2	13
Cuña Radial	5	10
Internet - Revis	0	7
Valla o pendón	3	5
Portal los mejo	0	5
Folleto	1	3
Inserto Servicid	1	2
Internet -El tier	0	1
Volante	4	0
Total	164	923



COMO SE ENTERARON (LLAMADAS SALIENTES)

Medio	Año 2016	Año 2017
Pagina Web de	1283	1401
Familiar en el c	18	405
Vive cerca	13	167
Otros	7	939
Cuña Radial	2	5
Google	2	188
Jardin Infantil	2	48
Volante	1	0
Valla o pendón	0	13
Portal de los m	0	12
Internet - Revis	0	11
Folleto	0	1
Inserto Servicio	0	1
Facebook	0	1
Instagram	0	1
Total	1328	3193



Comparativo Leads Asignados año 2016 -2017

MES	# LEADS asignados 2016	# LEADS asignados 2017
Enero	63	275
Febrero	146	123
Marzo	205	116
Abril	269	61
Mayo	342	161
Junio	213	206
Julio	314	255
Agosto	360	316
Septiembre	495	343
Octubre	346	250
Noviembre	395	
Diciembre	181	
TOTAL	3329	2106



25-oct

Colegios más solicitados por leads (Admisiones)

Colegio	Año 2016	Año 2017
CMD	803	741
GCSR	761	401
SXXI	247	221
LHCB	181	173
ICSP	196	136
CV	571	127
AJE	134	50
LMS	202	37
NOCTURNO	35	28
GMSB	23	21
ICTA	27	13
HI RGH	2	9
HI SEMILLITAS	1	2
HI SANTA ANA	1	2
HI NAZARETH	2	0
ANGEL DE LA GUA	4	0
Total	3190	1961



28 Agosto 2017

Cronograma y Actividades: (Si su contrato es por 6 meses colocar el cronograma hasta el mes de terminación del contrato)																			
N°	Actividad	Semana																	
		Agosto				Septiembre					Octubre				Noviembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Manejo base de datos leads y llamadas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Análisis de factores más relevantes, en el desarrollo de la actividad del Call Center																		x
3	Informe general año 2017 de la actividad del Call Center	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Anexo 11. Manual Call Center



MANUAL DE FUNCIONES CALL CENTER CEMID

INTRODUCCIÓN

El Call Center es una sub área de admisiones de la Corporación Educativa Minuto de Dios, ofrece una gran cantidad de recursos que pueden ser utilizados por las diferentes áreas que conforman la compañía. La implementación de los conocimientos con los que cuentan nuestros agentes; se presenta como estrategia fundamental que permite brindar información confiable, orientar al padre de familia, dar pronta respuesta a las solicitudes generadas por el cliente, apoyar a las áreas de la institución, poder brindar un servicio con calidad, eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los objetivos del área y de la organización.

La gestión del Call Center requiere que su personal desarrolle competencias como: Aprendizaje, conocimientos en el manejo de TIC'S, un servicio al cliente con calidez, calidad, sentido de pertenencia hacia la institución. Para que así mismo puedan transmitir una excelente visión de los objetivos y del servicio que presta la CEMID.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S), permiten la oportunidad de brindar un servicio de calidad para nuestros clientes, así como de abrir los campos de conocimiento para el personal del Call Center. Somos el primer contacto del cliente, donde se interactúa y el padre recibe orientación, conoce el portafolio de servicios de la institución; por lo tanto el Call Center es una herramienta directa y eficaz para brindar un buen servicio al cliente.

El Call Center tiene como objetivo principal optimizar la relación empresa/cliente, implementando la Administración basada en la relación con los clientes también llamada CRM por sus siglas en inglés (Customer Relationship Management). Esto con el fin de aumentar los ingresos y la calidad en la prestación del servicio en la institución.

ORGANIZACIÓN DEL CALL CENTER

- ✓ **Clientes (Padres de familia):** Son los usuarios del sistema, suministran sus datos (Nombre, número de contacto, correo, datos del estudiante, etc.) para registrar una plantilla de llamadas entrantes o salientes, de esta manera se abre un caso en el que se lleva el proceso solicitado hasta terminar con su cierre.
- ✓ **Agentes:** Son los operadores del Call Center quienes toman las llamadas entrantes y realizan las llamadas salientes o leads. Los agentes recolectan

datos, brindan información de las familias interesadas en iniciar un proceso con alguna de nuestras instituciones educativas, aclaran dudas, son una guía en el debido proceso.

- ✓ **Supervisor:** Es quien orienta al equipo de trabajo del Call Center, capacita y retroalimenta los procesos desarrollados en el área.

ORGANIZACIÓN Y TIPO DE LLAMADA

Llamadas (casos):

- ✓ Llamadas entrantes, por cada una se abrirá una plantilla en la que se debe diligenciar datos del padre de familia y del estudiante, se debe brindar la información que solicita la familia y de acuerdo a su decisión se dejara el caso abierto y programando un seguimiento o cerrado.
- ✓ Llamadas salientes, realizar las llamadas que ingresan por diferentes canales y se alojan en la base de datos Leads, ingresar los datos de la familia, hacer el respectivo seguimiento o cerrar el caso.

OPERACIONES

- **Clasificación por tipo de llamada:** Deben ser catalogadas con el fin de realizar los informes respectivos y poder medir la actividad que realiza el Call Center.
- **Estado:** De acuerdo a cada caso se debe aplicar un estado, es decir identificar si se debe hacer seguimiento o definitivamente cerrarlo.

ESTRUCTURA CALL CENTER

OBJETIVOS

Implementación de una herramienta virtual y telefónica, brindando información, solución y asesoría a las consultas sobre el área de admisiones y demás áreas de la compañía que son generadas por los clientes.

Estimular el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, para brindar un mejor servicio al cliente con calidad y eficacia.

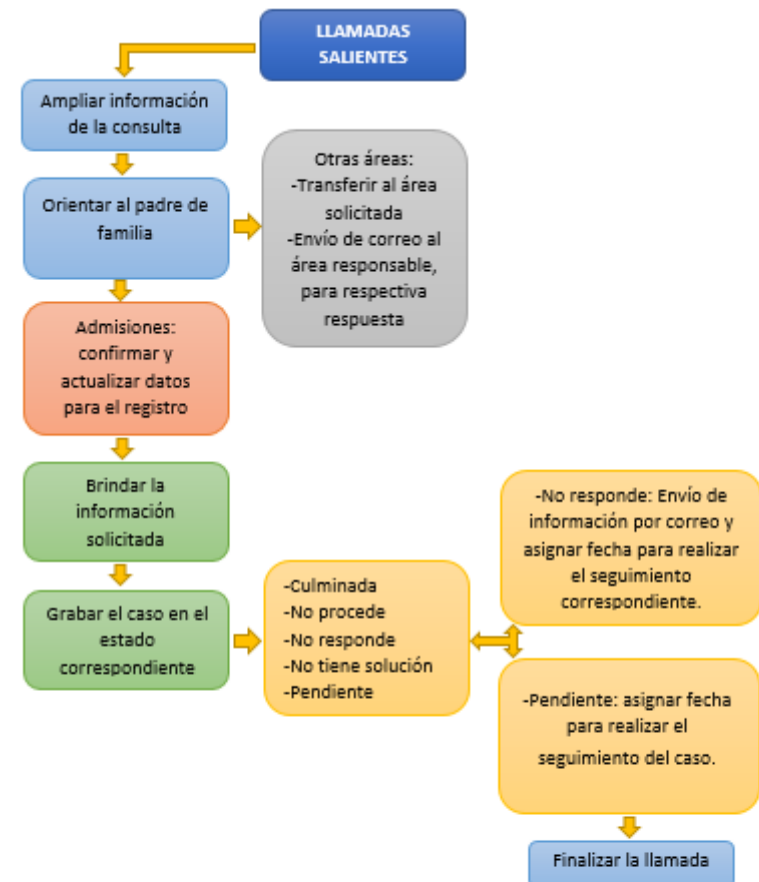
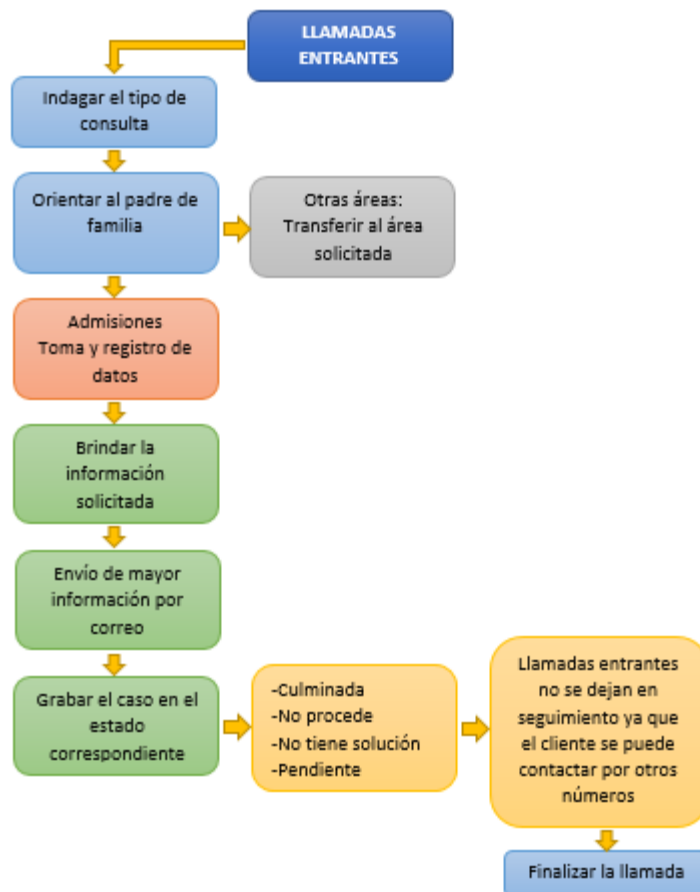
Contribuir al fortalecimiento de los indicadores de calidad establecidos por el Call Center.

Disponer de un espacio cercano para el cliente, poniendo a disposición el amplio portafolio de servicios de nuestras instituciones.

Funciones del Agente

- ❖ Suministrar información de forma ágil y cordial.
- ❖ Registrar la respectiva planilla con datos del padre de familia, para realizar los posteriores informes.
- ❖ Ser guía para el cliente en el proceso de admisiones.
- ❖ Promocionar los diferentes proyectos con los que cuenta la institución.
- ❖ Realizar los respectivos informes para la presentación en la Dirección de Mercadeo.

MAPA DE PROCESOS



Para tener en cuenta...

1. Tener en cuenta que el teléfono esté en funcionamiento (que entren y salgan las llamadas), verificar que se cuente con minutos.
2. Contar con disposición y buena actitud al contestar o realizar llamada, recordar que los agentes del Call Center están representando a la Corporación Educativa Minuto de Dios y es el primer contacto de la misma.
3. Mantener los lineamientos otorgados por la institución, ética profesional y moral.

GUIÓN O SCRIP DE AGENTES

► Llamadas entrantes

Agente: Corporación Educativa Minuto de Dios buenos días, habla (nombre del agente) del área de Admisiones, ¿en qué puedo ayudarle?

Padre de familia: Solicito saber si hay cupos para 1° en el colegio Minuto de Dios.

Agente: Si señor, me indica su nombre por favor, para realizar el registro de la llamada.

Padre de familia: Carlos Bermúdez.

Agente: Señor Carlos: ¿me indica nombre del estudiante, que edad tiene actualmente y en qué mes cumple su siguiente año?

Padre de Familia: Si señorita, mi hijo se llama Jerónimo Bermúdez tiene 5 años y cumple 6 en agosto 2017.

Agente: Perfecto, le informo que las admisiones para el Colegio Minuto de Dios darán apertura en el mes de Junio.

1. El requisito principal es que los estudiantes de 1°, deben ingresar con 6 años a febrero 2018 (en este caso se cumple con el requisito).
2. (Se brinda toda la información del colegio: Jornada académica, tipo de proyecto, servicios que se prestan)
3. Debe adquirir un PIN que tiene un costo de (-----) actualmente, se brindara un **usuario y contraseña** con los que debe ingresar a la página de Colegios Minuto de Dios y diligenciar el formulario, imprimirlo y radicarlo con una serie de documentos que le solicitaremos.
4. Después de radicar todos los documentos y el formulario por completo, se procede a asignar: Charla informativa, prueba académica para el estudiante y una entrevista con Psicología para padres y estudiantes.
5. De allí se definirá el concepto de la admisión.

Padre de Familia: Perfecto, ¿me pueden indicar costos?

Agente: Si señor, las tarifas que se manejan actualmente son:

Matrícula	Pensión	Pensión Dto.	Almuerzo	Ruta
-----	-----	-----	-----	-----

Recuerde que se puede acercar de lunes a viernes en el horario de:

8:00 am a 12:30 pm o de 2:30 a 4:30 pm

O para mayor información comuníquese a los números de teléfono: 5933940 ext. 1096 – 1097 – 1066 – 1007 o al celular 3208450137.

Señor Carlos ¿le puedo colaborar en algo más?

Padre de familia: No, muchas gracias.

Agente: Gracias por llamar, que tenga feliz día.

Anexo 12. Análisis Financiero

Análisis Financiero

fase	Inversiones	Ingresos	Fuentes de financiamiento	Aportes de Instituciones
Creación Call Center	Contratación dos agentes (Contrato a termino fijo menor a un año prorrogable 910.000 C/U) Dos equipos de computo 1' 164.000*2= 2' 328.000 pesos Mano de Obra Ingeniero de sistemas dato confidencial	2016. 62.538.627.386	CEMID Corporación Educativa Minuto de Dios	N/A
		2017. 58.249.159.132 Faltando los ingresos del mes de Diciembre que aproximadamente son: 13.500.000.000 para un total de 71.749.159.132		

2016	58.249.159.132
2017 a la Fecha	13.500.000.000
Total aproximado 2017	71.749.159.132

Anexo 13. Evaluación de Impacto

ESTUDIANTES ATENDIDOS												
Sucursal	Municipio	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS	BOGOTÁ	1770	1786	1771	2818	2746	2677	2142	2081	2048	2013	2102
ATENEO JUAN EUDES	BOGOTÁ	413	470	503	485	443	515	545	559	430	414	374
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS SIGLO XXI	BOGOTÁ	1016	1108	1091	0	0	0	528	676	709	705	785
GIMNASIO CAMPESTRE SAN RAFAEL	TENJO	229	250	287	344	368	386	338	412	434	398	424
GIMNASIO MODERNO SANTA BARBARA	TABIO	195	219	195	191	177	188	224	287	291	297	270
INST. TÉC. MPAL. DEL NTE. RAFAEL GARCIA HERREROS	BUCARAMANGA	1000	993	1020	1038	1218	1343	1317	1343	1327	1284	1279
INSTITUCION EDUCATIVA CAFÉ MADRID	BUCARAMANGA	1724	1759	1728	1762	1669	1687	1712	1696	1739	1741	1676
HOGARES INFANTILES	BOGOTÁ	979	1047	1164	1108	1342	1392	1388	1303	1219	1232	1385
INST. COOP. AGROINDUSTRIAL HERNAN ECHAVARRIA OLOZAGA	PUENTE DE PIEDRA	229	203	167	207	203	156	201	208	241	207	204
COLEGIO COOPERATIVO MINUTO DE DIOS	BOGOTÁ	106	194	141	146	169	150	201	173	203	126	108
INST. EDU. MAYOR DE V/PAR CESAR POMPEYO MENDOZA HINOJOSA	VALLDUPAR					1095	1269	1403	1479	1549	1532	1505
COLEGIO ASOBOSQUE Y/O COLEGIO KARL C. PARRISH EL BOSQUE	BARRANQUILLA						303	324	349	368	382	376
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS CIUDAD VERDE	SOACHA						1202	1468	1943	2076	2221	2311
INST. EDU. LICEO MAYOR DE SOLEDAD RAFAEL U. LAFAURIE RIVERA	SOLEDAD						997	1412	1427	1446	1471	1520
INSTITUCION EDUCATIVA ROSEDAL	CARTAGENA						1182	1385	1400	1368	1337	1446
LICEO MAYOR DE SOACHA BIENESTAR PARA TODOS	SOACHA							1444	1591	1657	1541	1585
LICEO MAYOR DE VILLAVICENCIO JAIME TRIANA RESTREPO	VILLAVICENCIO							870	1626	1632	1573	1581
LICEO SAN ANDRES DE TUMACO	TUMACO								416	925	1382	1401
INSTITUCION EDUCATIVA MUNDO FELIZ DE GALAPA	GALAPA								756	1104	1144	1225
LICEO HACIENDA CASA BLANCA	MADRID								214	335	331	432
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS SAN JOSE DE GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE										52	86
INSTITUTO CRISTIANO DE SAN PABLO	MADRID						87	92	78	78	100	62
FUNDACION EDUCATIVA INSTITUTO ECOLOGICO BARBACOAS - FEIEB	CARTAGENA											863
I.E.D. NUEVA ROMA	BOGOTÁ											1995
COLEGIO CRISTO REY MINUTO DE DIOS LETICIA	LETICIA											272
TOTAL	TOTAL	8108	8517	8380	8322	9630	13678	17105	20072	21943	22376	25267