

Modelo de Atención de Estudiantes



Resumen del Proyecto

Contihelp es un modelo integral de atención al estudiante implementado en la sede de Cusco de la Universidad Continental y que transforma la experiencia universitaria mediante un **Centro Único de Atención**, integrando todos los servicios en un solo espacio físico impactando a 11,650 estudiantes que van presencialmente a la sede pero con una escalabilidad para expandirlo en otras sedes y modalidades hasta llegar a impactar a los 76,379 estudiantes que actualmente tiene toda la Universidad Continental. El modelo se basa en tres líneas de atención: **autoservicio** a través de módulos digitales 24/7, **atención centralizada** en un solo punto de contacto, y **derivación especializada** para casos complejos.

Gracias a soluciones como el **CRM**, la plataforma **Contiguía** y los **Módulos All-in-One**, Contihelp ha logrado en sus primeras semanas de operación que el **72.5% de las atenciones se resuelvan en la primera línea**, empoderando al estudiante por medio del autoservicio e impactando en su experiencia al tener un único punto de contacto para resolver sus consultas **reduciendo tiempos de espera hasta un 50%**.

Inspirado en buenas prácticas nacionales e internacionales y de diferentes industrias, Contihelp es una iniciativa pionera en el sector, con impacto comprobado en la calidad del servicio, la autonomía estudiantil y la transformación institucional.

Objetivo del Proyecto

Mejorar la experiencia del estudiante a través de la creación de un **Centro Único de Atención**, que integre en un solo espacio físico los servicios administrativos y de apoyo académico, permitiendo así resolver la mayoría de los trámites y consultas sin necesidad de acudir a múltiples oficinas.

Objetivos Específicos

Para lograrlo, se implementaron tres líneas de atención estratégicas, orientadas a brindar un servicio eficiente, accesible y centrado en las necesidades del estudiante:

1. Primera línea de atención:

Fomentar y fortalecer la autogestión del estudiante, brindándole herramientas y recursos que le permitan resolver de manera autónoma sus dudas y realizar trámites simples de forma rápida y segura. Para esta línea se activó un programa de Buddies conformado por estudiantes de distintas carreras de la universidad con mucha vocación de servicio para poder acompañar al resto de los estudiantes en la adopción general de nuestras plataformas.

2. Segunda línea de atención:

Establecer una atención centralizada y capacitada para resolver consultas de diversa

índole, mediante un equipo que concentre el conocimiento institucional y proporcione respuestas integrales y oportunas. Esta línea tiene como objetivo atender la mayor cantidad de consultas en un primer contacto.

3. Tercera línea de atención:

Canalizar los casos que requieran un apoyo especializado, resolviendo eficientemente las oficinas correspondientes para una atención más profunda y personalizada.

Soluciones tecnológicas implementadas

- **CRM de Servicios:** una plataforma integral que **centraliza, estandariza y potencia la gestión de atenciones estudiantiles** en todas nuestras sedes y filiales. Este sistema no es solo una herramienta tecnológica: es el corazón de una **nueva cultura de servicio**, centrada en la eficiencia, la empatía y la mejora continua. Desde consultas simples hasta trámites complejos, el CRM permite **dar seguimiento, derivar, medir y resolver cada caso con trazabilidad, transparencia y tiempos óptimos**.

Gracias al CRM de Servicios, se ha logrado:

- ✓ Consolidar más de **30 oficinas** en una sola plataforma colaborativa, permitiendo centralizar toda la información de la interacción del estudiante con los fronts y ponerlo a disposición de toda la organización hasta en un 30% mejor.
- ✓ Mejorar la **oportunidad de respuesta** y reducir la duplicidad de atenciones hasta un 30% mejor al tener una única matriz de tipificaciones de casuísticas con los Fronts encargados de su atención.
- ✓ Implementar **indicadores clave** que permitan tomar decisiones basadas en datos como por ejemplo temas mas recurrentes por los cuales nos contactan los estudiantes, horarios picos de atención, tiempos de respuesta por temas y satisfacción del estudiante por cada colaborador del Front de atención.
- ✓ Fomentar la **corresponsabilidad entre áreas**, alineadas con un objetivo común: la **satisfacción de nuestros estudiantes**.

- **Contiguía:** Es una plataforma interactiva, intuitiva y 100% digital, diseñada para **brindar orientación clara, oportuna y personalizada** sobre todos los servicios, procesos y trámites que el estudiante necesita conocer. Desde cómo matricularse, acceder a su historial académico, hasta cómo gestionar becas, prácticas o egresos, todo está centralizado en un solo lugar, explicado en su lenguaje, **sin tecnicismos ni barreras**. Es una herramienta de empoderamiento estudiantil, diseñada para mejorar la experiencia universitaria y formar estudiantes más autónomos, informados y conectados. Para ello, **se ha incrementado al 100% la cantidad de temas desarrollados** en el Contiguía para que los estudiantes puedan tener más y mejor información de cómo proceder ante determinadas consultas recurrentes (de 90 a 180 temas).

Este asistente digital:

- ✓ Resuelve preguntas frecuentes sin necesidad de largas búsquedas o colas de atención.
- ✓ Mejora la **autonomía del estudiante** a través del autoservicio informado.
- ✓ Reduce la carga operativa en oficinas administrativas.

- ✓ Garantiza que **todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de acceso a la información**, sin importar la sede o modalidad.
- ✓ Se actualiza constantemente según los cambios en normativas o procesos.
- **Módulos All-in-One de Autoservicio:** Es una solución física y digital que centraliza los servicios más importantes en un solo punto de contacto, operativo las 24 horas, los 7 días de la semana y todo esto sin hacer colas, sin depender de horarios, sin intermediarios y ubicados estratégicamente en campus y filiales.

Es el nuevo front de atención universitaria, donde los estudiantes pueden:

- ✓ Acceder a la información de los principales servicios que ofrece la universidad.
- ✓ Acceder a las preguntas frecuentes de los tiempos según temporalidad
- ✓ Acceder a información de sus horarios y horario de los docentes.
- ✓ Acceder al Portal del Estudiante de la universidad donde podrá acceder a su información, realizar y dar seguimiento a sus trámites, generar tickets o consultas para oficinas específicas, realizar pagos, etc
- ✓ Leer guías de orientación como realizar los trámites de la universidad con (videos y guías).

Actividades llevadas a cabo

Para el dimensionamiento de las actividades por hacer se identificaron 04 Dimensiones de influencia a considerar para iniciar un Kick Off para la gestión del proyecto.

1. **Infraestructura:** Diseño de Lay Out, presupuesto, Muebles y visual management.
2. **Selección y Entrenamiento:** Evaluación de las oficinas y personas a intervenir en el proyecto. Evaluación de estudiantes y la inducción, capacitación y entrenamiento a realizar.
3. **Campañas e incentivos:** Diseño del nombre, comunicación de Intriga, fomento de uso del espacio de atención al estudiante.
4. **Procesos e indicadores:** Diseño de protocolo de abordaje, derivación y bases de la atención, así como indicadores de validación del modelo.

Recursos utilizados para el proyecto (materiales y/o personales)

1. Se contó con la participación de 18 colaboradores de diferentes áreas y al menos 21 estudiantes denominados Buddies para acompañar a todos los estudiantes en la adopción general de nuestras plataformas para consolidar el autoservicio.
2. Todos los colaboradores contaron con licencias y con el CRM Microsoft Dynamics
3. Pantallas All in One en el ingreso del centro de atención
4. Sistema de atención EZ Turns y ticketera.
5. Espacios de trabajo para colaboradores con estilo de Coworking y ambientes de atención privada para ciertos casos.

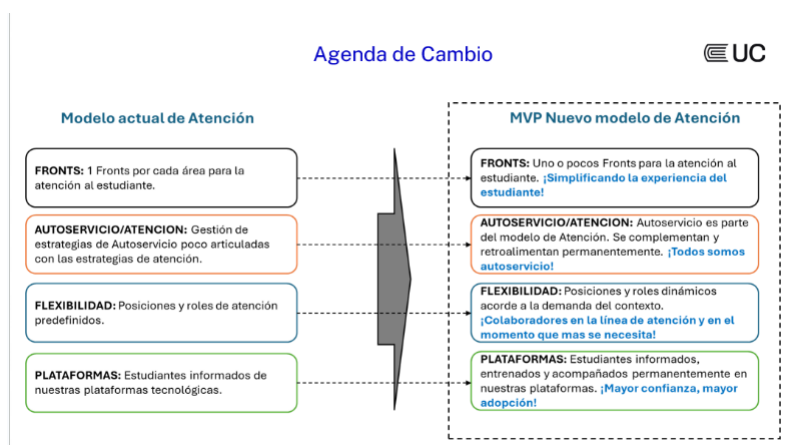
Conclusiones

Principales aprendizajes de la experiencia

- **Contihelp** nace para atender una necesidad clave: brindar respuestas inmediatas a las dudas de los estudiantes, sin importar su tipo, resolviéndolas desde el primer contacto, evitando derivaciones innecesarias y en un solo lugar.
- Es una iniciativa pionera e inspirada en buenas prácticas nacionales e internacionales como Arizona State University (ASU), que han demostrado ser adaptables a nuestra realidad nacional.
- El servicio organiza las atenciones en tres líneas, canalizando consultas frecuentes de manera eficiente. Esto reduce la dispersión, mejora el enfoque y ahorra tiempo tanto a estudiantes como a colaboradores.

Además, **Contihelp** impulsa la autogestión, alineándose con nuestro modelo educativo centrado en la *personalización, el acompañamiento y la innovación*.

- Para lograr los resultados deseados fue necesario seguir una agenda de cambio que permita brindar claridad tanto a la organización como a los colaboradores que estaban inmersos en el proyecto.

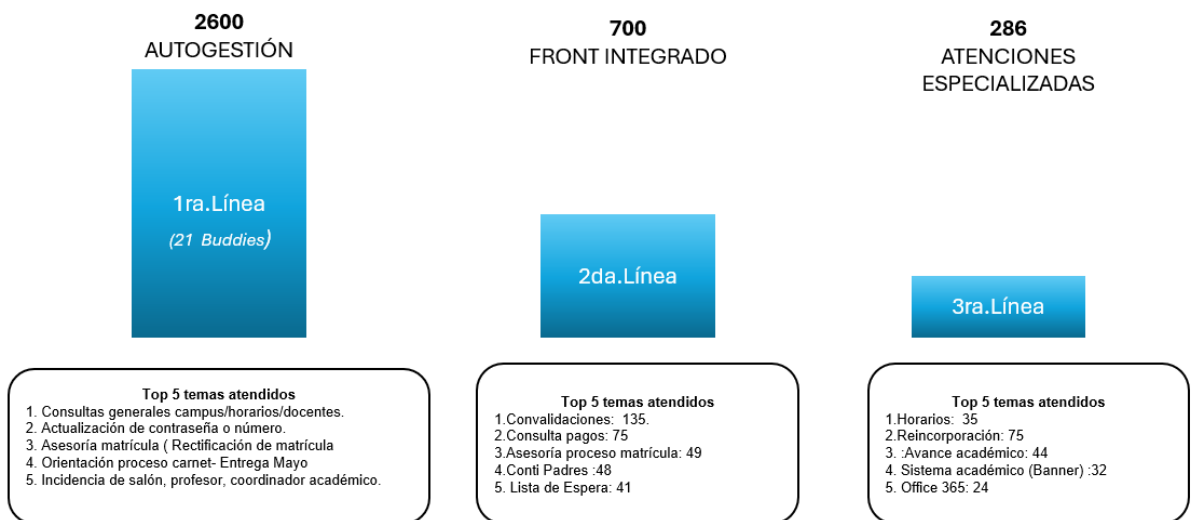


Próximos pasos

- Escalar el proyecto Contihelp para que pueda estar operando en todos los campus a nivel nacional.
- Activar una campaña de comunicación a nuestros estudiantes y a nivel nacional con el objetivo de posicionar Contihelp como el único frente de atención al estudiante a lo largo de su vida universitaria.

Resultados alcanzados

Iniciamos las operaciones en el pico de atención en cualquier Universidad del país. En el período de matrículas y estos fueron los primeros hallazgos obtenidos por reporte de cierre de atención y a través del CRM Microsoft Dynamics.



Como podemos observar en los indicadores el 72.5% de las atenciones fueron realizadas en la primera línea de soporte, es decir en la zona de autoservicio cumpliéndose de esta forma uno de los objetivos del proyecto que es empoderar al estudiante consolidando el autoservicio por medio de nuestras plataformas.

Asimismo, el 19.5% de las atenciones fueron realizadas en la segunda línea de soporte, es decir el Front Integrado de Servicios cumpliéndose de esta forma otro de los objetivos iniciales que es atender al estudiante en campus mediante un one stop o único punto de contacto.

Y finalmente solo el 8% aprox. de los estudiantes atendidos necesitó recurrir a las áreas especializadas para poder ser atendidos, lo que consolida el modelo integral de atenciones en Campus (Contihelp) en el campus Cusco de la organización.

Fuente: Reportes de cierre y CRM Microsoft Dynamics.

Período de análisis: 17 al 31 de marzo.

Imágenes

Primera Línea de Atención - Zona de Autoservicio en Campus siendo acompañado por Buddies (estudiantes con vocación de servicio para atender)



Segunda Línea de Atención - Zona de Front Integrado en Campus conformado por un equipo que concentre el conocimiento institucional y proporcione respuestas integrales y oportunas al estudiante.

“2da. Línea Front Integrado”



Tercera Línea de Atención - Zona donde se canalizan los casos que requieran un apoyo especializado, resolviendo eficientemente las oficinas correspondientes para una atención más profunda y personalizada.

