

CAMPAÑA ACTUALIZACIÓN DE DATOS FACULTAD DE ENFERMERÍA

1. OBJETIVO GENERAL

La Facultad de Enfermería quiere actualizar los datos de contacto y profesionales de sus *alumni*. El objetivo es llegar a más antiguos alumnos para difundir la asistencia a eventos o la participación en los programas de formación que oferta el centro. Por tanto se desea actualizar:

- Datos de contacto: emails y teléfonos
- Datos Profesionales: empresa en la que trabaja, puesto y sector.

2. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo de la campaña se circunscribe a los antiguos alumnos de la Facultad de Enfermería licenciados o graduados, titulados de máster y doctores.

Se han eliminado a aquellos que son empleados, que constan como fallecidos, aquellos que han solicitado cancelar sus datos o han rechazado los envíos digitales y/o la posibilidad de recibir llamadas y aquellos antiguos alumnos mayores de 55 años.

En el momento de realizar la campaña, los alumni de la Facultad de Enfermería son 4.693:

- Con email: 2.243
- Sin email pero con algún teléfono: 2.450

3. METODOLOGÍA

1. Envío de una encuesta a los 2.243 antiguos alumnos con correo electrónico con el objetivo de actualizar los datos de contacto y los datos profesionales, e indicar sus intereses acerca de la formación recibida por parte de la Facultad.
2. Se realizan llamadas en Telemarketing a los alumni sin email pero con algún teléfono. El argumentario de la llamada se detalla en el anexo II.

Como se llama a personas con las que no se había contactado desde hace mucho tiempo, el primer objetivo es localizarlos con los teléfonos que tenemos en la base de datos. Y posteriormente, se actualizan emails, provincia de residencia y datos profesionales.

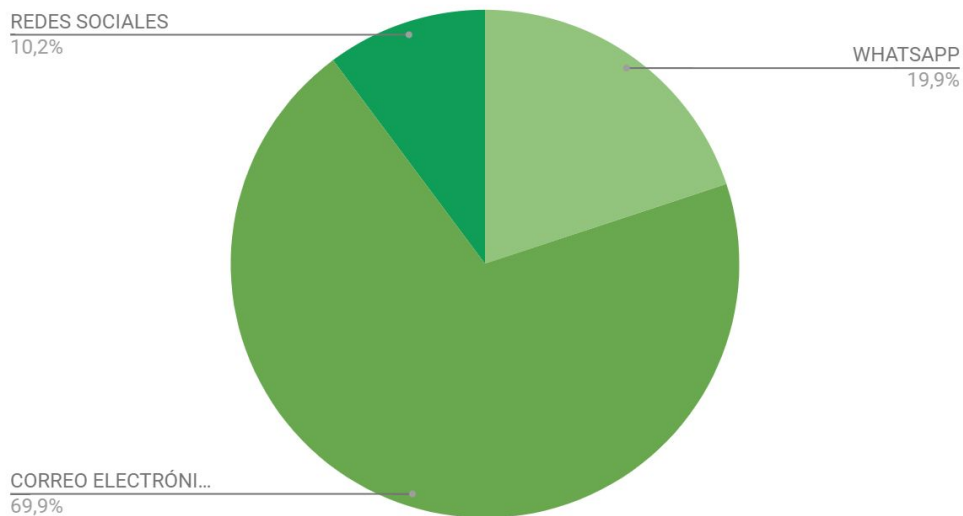
4. RESULTADOS

1. *Emailing*: 2.243
 - a. Respuestas: 160 (7%)
 - b. Sin respuesta: 2.083 (93%)

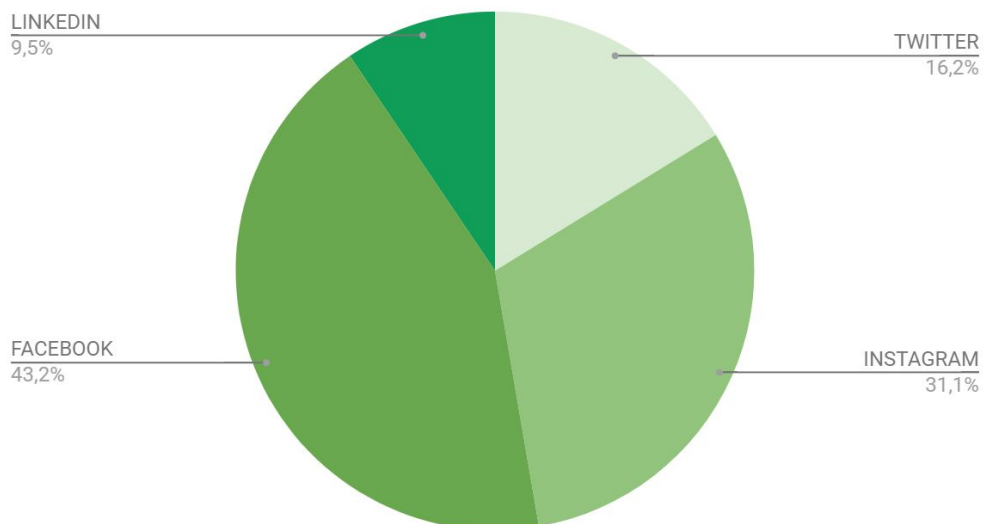
El 94% de los antiguos alumnos residen en España. Las provincias con mayor número de antiguos alumnos son: Navarra (43%) y Madrid (12%).

Del resto de preguntas realizadas en el formulario se obtienen los siguientes datos:

¿Cómo te gustaría recibir la información?



¿Qué Redes Sociales utilizas?



2. Llamadas: se realizan llamadas a 2.450 antiguos alumnos con los siguientes resultados:
 - a. Antiguos alumnos contactados: 1.240 (51%).
 - i. Actualizan los datos 1.068 antiguos alumnos (86%).
 - ii. No actualizan datos 172 (14%).
 - b. No contactados: 1.210 (49%).

5. CRONOGRAMA Y COSTE

La Campaña de Telemarketing se ha llevado a cabo entre el 22 de octubre de 2019 y el 16 de enero de 2020. En este caso se ha alargado en el tiempo porque en el mes de diciembre no vienen alumnos (fechas de exámenes).

Posteriormente se ha actualizado en Salesforce los datos obtenidos en la campaña y se ha elaborado el correspondiente informe.

1. Horas de llamadas TOTAL: 295
 - Octubre'19: 217 horas
 - Diciembre'19: 16 horas
 - Enero'20: 62 horas

2. Coste/hora: 5€

3. Coste total de la Campaña: 1.475 €.

ANEXO I: Encuesta por email



Universidad de Navarra | FACULTAD DE ENFERMERÍA



Universidad de Navarra | FACULTAD DE ENFERMERÍA

ACTUALIZACIÓN DATOS ALUMNI FACULTAD DE ENFERMERÍA UNAV

*Obligatorio

NOMBRE

Tu respuesta

APELLIDOS

Tu respuesta

LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL EN ESPAÑA.

Elige



SI VIVES FUERA DE ESPAÑA, ¿PODRÍAS DECIRNOS DÓNDE?

Tu respuesta _____

CORREO ELECTRÓNICO

Tu respuesta _____

¿TE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN DE TU FACULTAD?

Sí

No

¿CÓMO TE GUSTARÍA RECIBIR LA INFORMACIÓN?

WHATSAPP

CORREO ELECTRÓNICO

REDES SOCIALES

Nº DE MÓVIL

Tu respuesta _____

¿QUÉ REDES SOCIALES UTILIZAS?

- TWITTER
- FACEBOOK
- LINKEDIN
- INSTAGRAM

¿PODRÍAS DECIRNOS DÓNDE ESTÁS TRABAJANDO ACTUALMENTE?

Tu respuesta _____

¿TE GUSTARÍA MEJORAR TU FORMACIÓN PROFESIONAL?

- Sí
- No

Aviso legal *

- Al pulsar en el botón "Enviar" da su consentimiento expresamente a la Universidad de Navarra para tratar sus datos personales con la finalidad de mantenerle informado de sus actividades y las de las instituciones de su entorno que se relacionan en Política de privacidad (alumni) [<https://www.unav.edu/proteccion-de-datos#alumni>]. Seguirá recibiendo información periódicamente mientras no se dé de baja. Tiene derecho a acceder a sus datos personales, modificarlos o cancelarlos cuando quiera, así como a ejercer otros derechos que se relacionan en la página Protección de datos [<https://www.unav.edu/proteccion-de-datos>], donde puede obtener más detalles sobre la política de privacidad de la Universidad de Navarra. Si desea alguna aclaración o ejercer sus derechos, contacte por favor con la dirección dpo@unav.es.

Enviar

ARGUMENTARIO ACT. DATOS PROFESIONALES

ESCUELA DE ENFERMERÍA

- **Hola, puedo hablar por favor con XXXXXXXX? Te llamo de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Navarra.**

- **Gracias.**

1. Te llamo en como antiguo alumno. Nos diste tus datos cuando te graduaste para mantenernos en contacto pero necesitamos actualizarlos.
2. Antes que nada tengo que informarte de que por razones de Ley de Protección de Datos esta conversación está siendo grabada.
3. Tiene la finalidad de actualizar tus datos para que la Universidad de Navarra pueda enviarte información de forma indefinida sobre actividades que puedan ser de tu interés e invitarte a participar en ellas.
4. ¿Nos das tu consentimiento para actualizar tus datos de contacto?

- **Sólo disponemos de tu teléfono y nos gustaría actualizar tu email y datos profesionales para que la Facultad pueda contactar contigo (enviarte información sobre sesiones de formación continua y desarrollo profesional)**

1. **EMAIL PERSONAL:**
2. **PROVINCIA** en la que resides:
3. **EMPRESA** en la que trabajas:
4. **SECTOR:**
5. **CARGO:**

5. Y ya por último, comentarte que tienes derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, entre otros derechos, en la web de la Universidad (www.unav.edu) y de forma presencial en su sede de Pamplona.

- **Muchas gracias por tu colaboración y que tengas un buen día.**