

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de estudiantes de SMART TRAINING SOCIETY S.A.S, para garantizar la mejora del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencia, felicitaciones y quejas por parte de los mismos; así como también definir las políticas institucionales y los procesos administrativos necesarios para la realización de trámites asociados a la modificación de las condiciones iniciales pactadas en los contratos de servicio para la enseñanza de idiomas.

Aplica desde la recepción de la sugerencia, felicitación o queja y aplicación de la encuesta hasta la toma de acciones y respuesta de acuerdo a los resultados de la misma.

2. DEFINICIONES

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.
- **SUGERENCIA:** Expresión de recomendación hecha a la organización, con respecto a sus servicios, donde se espera una respuesta.
- **FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas. Es el reconocimiento por parte de los usuarios de un buen servicio recibido y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

- **PETICIÓN:** Solicitud o requerimiento verbal o escrito que presenta el titular y/o beneficiario de la Academia con el fin de requerir información y/o intervención en un asunto de interés general y/o particular, de una acción que se puede enmarcar dentro de un derecho de petición
- **CONTRATO:** Acuerdo escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.
- **CONTRATISTA:** (Smart Training Society S.A.S): Persona jurídica encargada de la prestación del servicio enseñanza.
- **TITULAR:** (Contratante): Persona que posee los derechos y obligaciones derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.
- **BENEFICIARIO:** Persona que tiene derecho de recibir los beneficios derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.
- **FECHA DE CADUCIDAD:** Fecha definida en el contrato como vencimiento o límite para la finalización de un programa académico. Esta fecha varía según el número de niveles contratados.
- **BENEFICIO POR ACTUALIZACIÓN DE COSTOS:** Trámite de reactivación de un contrato cuya fecha de caducidad se ha cumplido.
- **CAMBIO DE BENEFICIARIO:** Cesión de todos los derechos académicos a un nuevo estudiante.
- **CAMBIO DE IDIOMA:** Reactivación de las clases en un idioma diferente al inicialmente pactado.
- **REPETICIÓN Y RENUNCIA DE NIVEL:** Reiniciación de un nivel que se encuentra en curso y que conlleva a la renuncia del último nivel contratado.
- **REFERIDOS:** Persona que referencia o recomienda a un estudiante para matricularse en la Academia y que al momento de firmarse el contrato de prestación de servicios de enseñanza queda registrada en la ficha de estudiante.

3. ATENCIÓN DE PQRS

De acuerdo a los procesos que se establecen en el área de servicio al cliente, a continuación se detalla el trámite que se desarrolla en cada petición.

3.1 Canales para la recepción de PQRS

3.1.1 PQRS

Para la gestión derechos de petición y PQRS se cuenta con el correo electrónico servicioalcliente@smart.edu.co, también se reciben en físico por medio del buzón de sugerencias (radicadas en las respectivas sedes) y a su vez verbales por medio del formulario para recepción de PQRS verbales. Dicho formulario debe ser diligenciado por el coordinador Académico o Administrativo (dependiendo de la solicitud a la que haya lugar), donde debe quedar la recepción al correo de servicio al cliente y al estudiante que requiere la pqrs.

Así mismo, se cuenta con PBX donde se atiende cualquier tipo de solicitud, en Bogotá 2102484 y Medellín. 6051079 cuya extensión es la 1187. Es preciso señalar que pretende atender todas las llamadas entrantes de lunes a viernes, en un horario de 7:30 a 6:00 pm, jornada continua.

El área de Servicio al Cliente, bajo la asesoría del coordinador Jurídico y de Servicio al Cliente y demás colaboradores, desarrolla acciones inmediatas para dar solución a las PQRS de los estudiantes o usuarios.

3.2 Controles sobre las PQRS

Para tener un mejor análisis respecto a las PQRS que son atendidas el área de Servicio al Cliente ha establecido un informe mensual en el que recopila el comportamiento de las PQRS recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento que hace el cliente.

Así mismo, las pqrs verbales recibidas en las diferentes sedes por parte del coordinador Académico y/o Administrativo, son remitidas de forma automática junto con el recibido por parte de estudiante que presenta dicha solicitud, de acuerdo al formato

de quejas verbales. Dicha información llega al correo de servicio al cliente de forma automática y diaria si es el caso.

Finalmente, se considera que las PQRS críticas son aquellas, que aun a pesar de haberle dado respuesta por parte de Servicio al cliente, el accionante considera que aún no hay una respuesta favorable y menciona que seguirá con las siguientes instancias u organismos de control, partiendo de lo anterior, se remite la inconformidad al coordinador jurídico y de servicio al cliente, para que sea éste quien dirima las controversias suscitadas

3.3 Gestión de PQRS

Una vez recibida la PQRS es tipificada o clasificada según el tipo de requerimiento del usuario. Servicio al Cliente valida los datos del peticionario de acuerdo a la documentación entregada. Posterior a esta validación se analiza el contenido de la misma y se determina si es reiterativa (lo que significa que anteriormente se ha estudiado el caso y se ha dado respuesta). De lo contrario se hace la gestión para dar solución al usuario. (Respuesta y cierre).

3.4 Seguimiento a la satisfacción de atención de PQRS

Una vez se da por cerrada la PQRS, se contacta al cliente y/o estudiante y se solicita califique la atención brindada por los asesores de servicio al cliente, dando así una impresión de satisfacción o insatisfacción. Dicho contacto se realizará de forma semanal los días viernes, será contactado por un colaborador diferente al que dio la solución a la misma. De igual forma el coordinador jurídico y de servicio al cliente cuando dicha solicitud se ha presentado de forma reiterativa.

También se estableció una plantilla como encuesta de satisfacción libre donde los clientes pueden responderla sin ser contactados, la cual se encuentra en nuestra página web en link de servicio al cliente.

Así mismo, existen otras PQRS que son gestionadas por Servicio al Cliente previa consulta a los diferentes procesos. Las PQRS que a consideración de Servicio al Cliente necesitan otro manejo son gestionadas de acuerdo al asunto a resolver así:

3.4.1 Asuntos Académicos:

Si el peticionario no se ha remitido al Coordinador de Sede se enlaza la PQRS con él para su conocimiento y gestión. Es preciso señalar que aun cuando dicha remisión se realiza, es obligación de servicio al cliente realizar el seguimiento y gestión para confirmar no sólo el cierre de la misma, sino a su vez la satisfacción del peticionario.

Si por el contrario el estudiante ya ha presentado la PQRS con el Coordinador de Sede, pasa a enlazarse con la Dirección Académica, Dirección de Servicios Académicos o Dirección Corporativo y Personalizado, siempre y cuando lo considere necesario el Coordinador Jurídico y de Servicio al Cliente.

3.4.2 Asuntos de Mercadeo y Ventas

Se refiere a solicitudes comerciales relacionadas con acuerdos de diferentes entidades para la validación y otorgación de becas y otros asuntos comerciales son gestionados por ésta Gerencia y/o los Jefes de Ventas regionales.

3.4.3 Asuntos Administrativos y Financieros

Se remiten a ésta área temas específicos sobre cambios en los contratos (cambio de beneficiario), acuerdos de pago, devolución de dinero, reportes ante centrales de riesgo y otros temas jurídicos con entidades de control.

El cierre de la PQRS finaliza una vez se ha resuelto o precisada la cuestión del peticionario basándose en las políticas de la Institución, el criterio de Servicio al Cliente y la normatividad aplicable vigente.

3.5 CONDICIONES ESPECIALES PARA EL DESARROLLO DE CADA PETICIÓN:

3.5.1 Referidos: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, se solicita a archivo las fichas de contrato de los referidos, esto es con el fin de verificar si el estudiante en el momento de la matricula colocó como referido a la persona que lo está referenciando, una vez verificado se brinda una respuesta afirmativa o negativa de acuerdo al caso y se envía el correo al estudiante, posterior a esta, se cierra el caso en la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta, luego de esto, se modifica en Software Académico la fecha de caducidad del contrato a los referidos que fueron efectivos.

NOTA: Solo se tiene en cuenta que en la ficha de estudiante se encuentra el nombre completo, cedula o número de contrato de quien refirió. De no ser así NO tendrá en cuenta. SIN EXCEPCIÓN.

3.5.2 Incapacidades: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, se solicita al estudiante los soportes que solventen las incapacidades, una vez verificada los soportes se brinda una respuesta afirmativa o negativa de acuerdo al caso y se envía el correo al estudiante, posterior a esta, se cierra la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta, luego de esto, se modifica en el software académico a la fecha de caducidad de contrato de acuerdo a los días de incapacidad que fueron efectivos.

NOTA: Solo se dará la ampliación si presenta la incapacidad, cabe resaltar que se tendrá en cuenta los días; si su incapacidad es de un día, sí mismo será la ampliación. La incapacidad solo se dará a quien esté tomando el curso, no sobre terceros. Tiene hasta un año después de caducado el contrato. La incapacidad se tendrá en cuenta solo si esta transcrita ante la EPS y se tienen en cuenta solo las incapacidades que no sobrepasen un año de vigencia.

3.5.3 Beneficio por Actualización de Costos: Llega la solicitud vía correo electrónico y se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, se verifica en el software académico a la fecha de caducidad del contrato, dicha fecha no tiene que ser superior a un año, si llega a ser el caso, el estudiante no podría aplicar al beneficio, nos dirigimos a cartera que nos indiquen el valor a cancelar del beneficio y el tiempo de caducidad para finalizar lo que le hace falta, se realiza una carta informándole al estudiante los valores el tiempo y se envía al correo con la respuesta se cierra en la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta.

NOTA: Quien entrega éste tipo de información es el área de cartera, servicio al cliente no tiene permitido realizar ningún tipo de proyección al respecto. Solo se pueden hacer una vez sin excepción.

3.5.4 Terminación de contrato: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud de acuerdo a lo que el estudiante nos informa y se toma la decisión si se procede a terminar el contrato o no, si la respuesta es negativa, se debe realizar una carta informándole que no es posible acceder a la cancelación del contrato de acuerdo a las obligaciones que adquirió al firmar el contrato y tendría dos opciones si no desea continuar con el mismo: - Cambio de beneficiario o cancelar la penalidad que corresponde al 25 % del valor total del contrato dentro de las fechas establecidas por la coordinación jurídica y de servicio al cliente; si la respuesta es positiva se procede a realizar el contrato de transacción, se da por cerrado el caso en la planilla con un OK y se coloca la fecha de la respuesta.

NOTA: Solo se realiza cuando la SIC así lo solicita, cuando paga la cláusula penal, fuerza mayor o caso fortuito (de acuerdo a la ley), orden de Gerencia General, proceso complicado de sede que aún no se encuentre legalizada (cabe resaltar que dicha autorización se evalúa por la coordinación jurídica y de servicio al cliente)

Es necesario notificar a las personas de cobranzas y cartera para poner a paz y salvo a dicho estudiante.

3.5.5 Congelamiento: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla, se analiza el caso, se realiza una carta donde se le informa al estudiante que no es posible acceder a su petición puesto que la academia no realiza congelamiento de ninguna índole, se procede a redactar el correo y se le envía la respuesta al estudiante se cierra en la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta.

NOTA: Por ningún motivo se hacen pausas y/o congelamientos de contrato a no ser por autorización de la Gerencia General.

3.5.6 Entrega de material: La solicitud llega al correo servicioalcliente@smart.edu.co, se ingresan a la planilla de PQRS todos los datos y la información del estudiante. Después de ingresar a la planilla, se verifican los libros que le corresponden al estudiante según el idioma y el nivel en el que está. A continuación se relacionan los libros.

INGLES	
NIVEL	LIBRO
A1	Lo entrega la sede
A2	Interchange 2 (Azul oscuro)
B1	Interchange 3 (Verde oscuro)
B2	Passages 1 (Vino tinto)
C1	Passages 2

FRANCES	
NIVEL	LIBRO
A1	Alter Ego 1 (Amarillo con blanco y cartilla amarilla)
A2	Alter Ego 2 (Verde con blanco y cartilla amarilla)
B1	Alter Ego 3 (Rosado con blanco y cartilla rosada)
B2	Alter Ego 4 (Azul)

Después de verificar el material correspondiente se entrega al estudiante la carta de autorización para entrega de material, la cual lleva todos los datos del estudiante, la relación de los libros que le corresponden y los horarios de entrega, dicha carta se le envía por correo electrónico y el día en que el estudiante se presente para realizar la entrega del material didáctico, se le hace firmar un formato y se le entregan los libros, a este formato se le debe sacar una copia junto con la carta, se le hace entrega a la coordinación administrativa del documento original y la copia se archiva.

NOTA: Se debe validar con el área de cartera si al estudiante le corresponden los libros solicitados por e-mail, de no especificarlos, se confirma con cartera cuantas horas vió, cuantas horas le hacen falta por ver y que libros le corresponden. Se debe llenar el formato de manera adecuada, de no ser así, el líder del proceso debe acarrear con los costos del material.

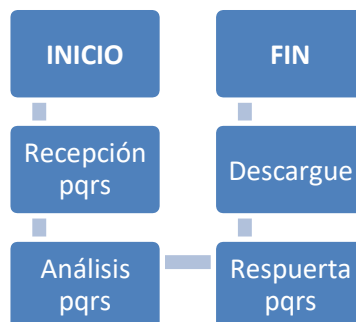
3.5.7 Ampliación de vigencia por vacaciones: La solicitud del estudiante llega al correo de serviciocliente@smart.edu.co, se ingresa a la planilla, se debe verificar en el software académico si le corresponde la ampliación por vacaciones para los años correspondientes y se realiza la ampliación correspondiente, luego se le envía un correo al estudiante confirmando las fechas de la ampliación, y se cierra el caso en la planilla poniendo OK.

NOTA: Se debe tener en cuenta las sedes que quedaron abiertas durante el año 2016.

3.6 DESCRIPCION DE PETICIONES

TIPO DE PETICION	MEDIO	POR DONDE INGRESA	TIEMPO DE RESPUESTA DE (Hábiles)
Vacaciones	Escrita-verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Referidos	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Incapacidad	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Devolución de Dinero	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Congelamiento	Escrita-verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Copia de contrato	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Académicas	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Derechos de Petición	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Actualización de Costos	Escrito-verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Cancelación de contratos	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Información general	Escrito-verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Becas	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Cambio de beneficiario	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Certificaciones	Escrito-verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Inconformidad con atención	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles
Entrega de material	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Todos los viernes

3.7 FLUJOGRAMA



#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	EVIDENCIA
1	Recepcionar PQRs	Las PQRs podrán presentarse por escrito (personal, buzón de sugerencias), telefónica o vía email. Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las circunstancias, motivos o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta; esto debe hacerse por medio del Drive quien es administrado por el coordinador de cada sede. Las PQRs son recibidas por correo electrónico y se cargan a la planilla DRIVE del Sistema de PQRs.	Planilla PQRs
2	Análisis de PQRs	Dependiendo del tipo PQRs se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o inferior a éste definido por las áreas de servicios, de igual forma se direcciona de ser el caso para que se Analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva.	Planilla PQRs
3	Respuesta PQRs	Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQRs de manera completa y clara. La respuesta de las PQRs se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al accionante. Esta respuesta Debe hacerse en el menor tiempo posible.	Planilla PQRs
4	Descargue	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar, Procede al descargue de las mismas.	Planilla PQRs
5	Seguimiento	A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento Oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	Planilla PQRs

En todas las actividades los responsables serán la Analista y Auxiliar de Servicio al Cliente

3.8 MEDICIÓN DE LAS PQRS

Se realiza informe mensual que contiene indicadores de las PQRS.

4. CONTROL DE DOCUMENTO

Versión	Fecha	Modificación	Revisión	Aprobación
1	10/2016	Original	Manuel Rodríguez Milagros Pérez	Carlos Dáste Catalina Acero Camila Rojas Juan Riveros Sandra Castellanos
2	11/2017	Cambia el nombre del procedimiento a "Procedimiento de atención de PQRS". Se incluye flujograma, Descripción de PQRS Actualización del procedimiento. Estableciendo una sola directriz para el manejo de PQRS de acuerdo al Sistema de Información Gerencial	Yessica Aldana	Jenny Devia Bonilla
3	01/2018	Cambia nombre del procedimiento a "Procedimiento servicio al cliente" Se agregan más definiciones y las condiciones especiales para el desarrollo de cada petición.	Yessica Aldana	Jenny Devia Bonilla