

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente procedimiento se ha elaborado con el fin de dar a conocer los lineamientos del modelo de servicio al cliente, el cual atiende los todos aspectos de la relación tanto de clientes internos como externos, que facilita y garantiza la prestación de un servicio eficiente y de calidad, creando así una relación amable y empática.

La innovación en nuestro portafolio de servicios, las certificaciones de calidad con las que contamos actualmente, el crecimiento y aumento de nuestras sedes han provocado un interés creciente de la población en obtener mejores servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano, razones por las cuales Smart debe estar dispuesto a la mejora continua sobre la atención brindada a sus clientes/estudiantes y a la ciudadanía en general. Siendo esta de calidad y oportuna, y así los derechos y necesidades de los clientes sean atendidas adecuadamente.

El presente documento, busca reglar de manera integral la administración de los servicios, prestados por la entidad, adicionalmente incluye los lineamientos para la gestión de los servicios clave que serán tratados a través de nuestros colaboradores, para lo cual se establecen las políticas y reglas generales de establecidas entre otras cosas en la Ley 1480 del 2011 “Estatuto del Consumidor” y demás normas internas y externas aplicables en dicho proceso.

## **2. OBJETIVO**

Identificar las solicitudes en general recibidas a través de nuestros diversos canales de comunicación, con el fin de establecer el nivel de satisfacción de estudiantes de SMART TRAINING SOCIETY S.A.S, y así 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; 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 con los resultados de la misma.

### **3. DEFINICIONES**

**3.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido el contrato y se ha prestado el servicio desde cada área de la compañía.

**3.2. SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción y orientación de calidad humana entre la compañía y el cliente que garantiza la prestación de un buen servicio a lo largo del ciclo de vida del contrato.

**3.3. SUGERENCIA:** Es la recomendación, manifestación o consejo que efectúa un cliente interno/externo, con el fin de implementar una idea que permita a la Entidad mejorar un proceso, procedimiento o servicio frente a un tema particular, cuyo impacto está relacionado con la obtención de mejores resultados en la ejecución de su misión institucional.

Las sugerencias se reciben de manera inmediata, se registran y se cierran brindando respuesta al cliente. Queda a criterio de Smart el tomar en consideración a aquellas sugerencias que considere procedentes y aplicables al objeto que desarrolla, siempre y cuando disponga de los medios económicos, tecnológicos y humanos para desarrollar lo sugerido. Smart dará acuse de recibo al solicitante.

**3.4. FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción realizada a una organización, con respecto al buen servicio, buen trato y atención recibida en los servicios o productos adquiridos.

**3.5. QUEJA:** Es todo descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la conducta de un funcionario o la prestación de uno de los servicios prestados por cualquiera de las áreas de la compañía.

Dicho trámite será enviado al área de servicio al cliente con el fin de verificar lo sucedido en caso de que hubiese lugar. Se dispone un término de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.

**3.6. DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones generales o particulares de forma respetuosa ante Smart. por motivos de interés general o particular, puede presentarse en forma verbal, por

escrito o a través de cualquier medio. Smart dispone de 15 días hábiles para tramitar las Peticiones Generales, a partir de la fecha de recibo.

**3.7. 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

**3.8. CONTRATO:** Acuerdo escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

**3.9. CONTRATISTA:** (Smart Training Society S.A.S): Persona jurídica encargada de la prestación del servicio de enseñanza.

**3.10. TITULAR:** (Contratante): Persona que posee los derechos y obligaciones derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.

**3.11. BENEFICIARIO:** Persona que tiene derecho de recibir los beneficios derivados de la celebración de un contrato de prestación de servicios de enseñanza.

**3.12. 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.

**3.13. BENEFICIO POR ACTUALIZACIÓN DE COSTOS:** Trámite de reactivación de un contrato cuya fecha de caducidad se ha cumplido.

**3.14. CAMBIO DE BENEFICIARIO:** Cesión de todos los derechos académicos a un nuevo estudiante.

**3.15. CAMBIO DE IDIOMA:** Activación de las clases en un idioma diferente al inicialmente pactado.

**3.16. REPETICIÓN Y RENUNCIA DE NIVEL:** Reiniciar de un nivel que se encuentra en curso y que conlleva a la renuncia del último nivel contratado o renunciar al nivel actual para iniciar en un nivel diferente.

**3.17. CAMBIO DE MODALIDAD:** Tramite que consiste en el cambio de modo de prestación de servicios en modalidad Smart Online o personalizado virtual, ofrecidas

 <p>Academia de Idiomas <b>smart</b> - Understand the world -</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Versión-Fecha:</b> 09-11/2022  <b>Página</b> 4 de 44
--	---	---

por Smart.

**3.18. REFERIDOS:** Persona que referencia o recomienda a un estudiante para matricularse en la Academia y que al momento de firmar el contrato de prestación de servicios de enseñanza queda registrada en la ficha de estudiante.

**3.19. INCONFORMIDAD/RECLAMO:** Es toda inconformidad que expresa un cliente interno/externo, que considera que no se le ha dado una solución o respuesta oportuna a una solicitud y/o petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un producto o servicio no se presta o es prestado de manera deficiente. Se interpone ante servicio al cliente para corregir fallas relacionadas con productos o servicios. Smart dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.

**3.20. SERVICIO:** Combinación de los procesos y actividades desarrollados con recursos internos o externos que permiten entregar un volumen de trabajo con los estándares requeridos dentro de un plazo, costo y calidad definidos.

**3.21. SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Son las solicitudes respetuosas que una persona formula Smart, con el fin de obtener copia de los documentos que reposan en la Entidad, siempre que éstos no estén sometidos a algún tipo de reserva. Smart dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.

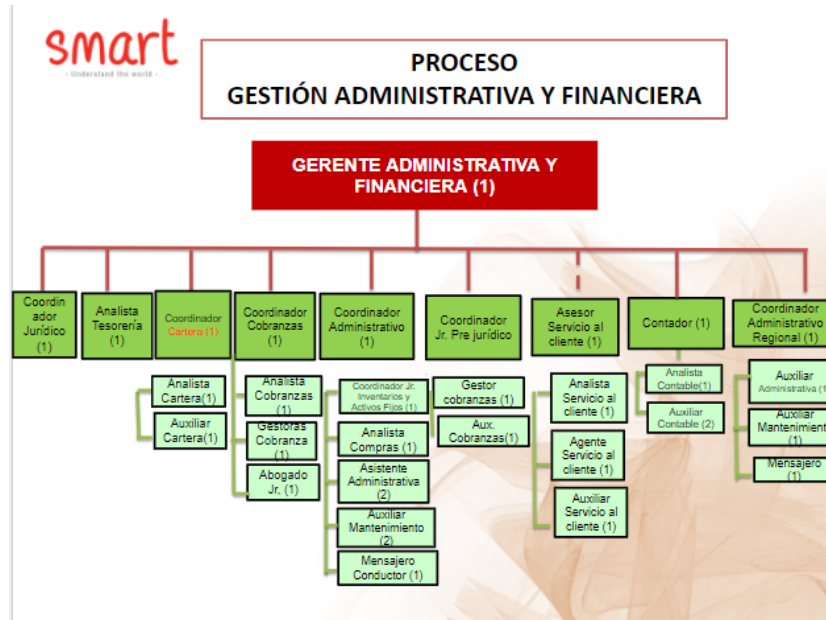
### **3.22. WOLKVOX**

Canal de comunicación totalmente informativo, en donde los estudiantes pueden validar información básica como horario de las sedes, direcciones, como realizar ciertos procedimientos.

El acceso a este canal se encuentra en la página principal [www.smart.edu.co](http://www.smart.edu.co)

## **4. ESTRUCTURA**

La estructura organizacional con la que actualmente cuenta Smart se define como la división de todas las actividades que se agrupan para formar procesos y subprocesos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos. Actualmente Servicio al Cliente hace parte de los procesos de apoyo Gerencia Administrativa y Financiera.



La estructura del área de Servicio al Cliente está definida de tal forma que es claro para los involucrados el rol y la responsabilidad en la ejecución de las actividades, así como los insumos, que debe entregar, a quien, y cuáles son sus límites.

Los procedimientos de la gestión de Servicio de Smart son ejecutados y supervisados por el jefe del área, designado en el manual de funciones de cada colaborador. Es así, que, a partir del diseño de los procesos y los roles involucrados en ellos, se construye la estructura organizacional para el área de Servicio al Cliente, que responda a las necesidades de la operación de la entidad, en la cual se incluye:

Definición de los roles, perfiles y responsabilidades de la estructura organizacional que soportará la gestión de servicio. Identificación de los funcionarios que intervienen en los procedimientos y asignación de responsables de ejecutar cada una de las actividades definidas.

La estructura de Servicio al Cliente responde a los procesos de Gerencia administrativa y financiera, Dirección Comercial, Dirección PYSA, Dirección Talento Humano y Dirección Académico corporativo y personalizado, los cuales ayudan a dar respuesta a las solicitudes elevadas a Smart a través de servicio al cliente.

## **5. POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIO AL CLIENTE EN SMART**

Responder oportunamente a las necesidades de los clientes, mediante:

- Implementación de una herramienta que apoye la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los clientes externos e internos.
- Definir las responsabilidades de cada área de la organización en relación con la resolución de los problemas de los clientes y verificar su cumplimiento.
- Identificar y retroalimentar en forma oportuna a las diferentes áreas involucradas sobre las variaciones positivas y negativas de los indicadores.

Lograr la participación de todos los funcionarios de Smart y su compromiso con la excelencia en el servicio a clientes, a través de:

- Participar en todas las áreas y grupos de interés de la entidad en el establecimiento y actualización de los estándares de servicio.
- Establecer mecanismos para enseñar e interiorizar los estándares de servicio en el personal, brindar retroalimentación y premiar los ejemplos de éxito
- Lograr el compromiso de toda la organización en el cumplimiento de los estándares

Las políticas de Servicio al Cliente se presentan a todos los funcionarios nuevos y actuales durante su inducción y es continuamente reforzada para asegurar su entendimiento y compromiso a todos los niveles.

## **6. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

En Smart existen canales formales de comunicación con el fin de divulgar a todo nivel la información y las decisiones que se toman en la organización y que afectan los diferentes procesos.

Para fortalecer la Cultura del Servicio al interior de Smart se hace difusión del modelo de servicio al cliente, de manera que todos los funcionarios se apropien del mismo y sean responsables de prestar un servicio efectivo a sus clientes, velando por la calidad en la entrega de las salidas en sus procesos y la buena actitud en su trabajo.

La integración y comunicación para todos los funcionarios es un factor fundamental para asegurar que los procesos fluyan fácilmente y se generen los resultados esperados, a continuación, se mencionan los principales canales de comunicación para Smart:


- Reunión trimestral (interna).
- Smart Page (Interna).
- Schoolpack (externa).
- Wolkvox (externa).
- Página web (externa).
- Envío de correo (interna y externa).
- Poster (interna y externa).
- Teléfono (interna y externa).




## **7. ATENCIÓN DE PQRS**

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

### **7.1. Canales para la recepción de PQRS**

Para interponer PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), solicitudes y felicitaciones, la ciudadanía podrá realizarlo a través de los siguientes canales:

<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>HORARIO</b>
 <b>Presencial</b>	Sede Administrativa	Bogotá: Calle 69 No. 9 – 32  Medellín: Carrera 80 No.49 – 39. Calasanz	Lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 pm.  Sábados (Bogotá) de 8:00 am a 4:00 pm

 <b>Telefónico</b>	<p>PBX</p>	<p>PBX: 3009125500</p> <p>Bogota: (601) 2102484</p> <p>Medellín (604)6051079</p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 pm.</p> <p>Sábados (Bogotá) de 8:00 am a 4:00 pm</p>
 <b>Escrito</b>	<p><b>Correo electrónico</b></p> <p><b>School Pack</b></p> <p><b>Formulario digital</b></p> <p><b>Buzón de sugerencias</b></p>	<p><a href="mailto:servicioalcliente@smart.edu.co">servicioalcliente@smart.edu.co</a></p> <p><a href="https://smart.edu.co/Ingreso-a-Idiomas-Estudiantes">Ingreso a Idiomas Estudiantes (smart.edu.co)</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe87jkAfRa4qAriZpWxGwvXVVh4I9BijjxAjO-b9Y_4xtcqw/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe87jkAfRa4qAriZpWxGwvXVVh4I9BijjxAjO-b9Y_4xtcqw/viewform</a></p> <p>Ubicado en cada una de nuestras sedes a nivel nacional</p>	<p>Permanente</p> <p>Permanente</p> <p>Permanente</p> <p>Lunes a viernes de 6:00 a.m a 9:00 pm. Sábados de 8:00 am a 4:00 pm</p>
 <b>Virtual</b>	<p><b>Chat en linea</b></p>	<p>Pagina principal de Smart <a href="https://smart.edu.co/politica-de-privacidad/">https://smart.edu.co/politica-de-privacidad/</a></p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 pm.</p>



Para la gestión derechos de petición y PQRS se cuenta con el correo electrónico [servicioalcliente@smart.edu.co](mailto:servicioalcliente@smart.edu.co), también se reciben en físico por medio del buzón de sugerencias (radicadas en las respectivas sedes), School Pack es una nueva herramienta que facilita no solo la programación de las clases, sino a su vez generar más interacción Smart/estudiante. De igual forma contamos con un chat, que nos ayuda a las respuestas inmediatas sobre ciertos temas que no requieren mayor gestión.

#### **7.1.1. 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 con el tipo de requerimiento que hace el cliente.

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 al jefe de servicio al cliente, para que sea éste quien dirima las controversias suscitadas

#### **7.1.2. 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 con la documentación entregada. Posterior a esta validación se analiza el contenido de esta 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).

### **CLASIFICACIÓN PQRS**

<b>ACADÉMICO</b>	<b>COMERCIAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
Ampliación- extensión caducidad	Información comercial / nuevo cliente	Congelar y/o aplazar / Fecha de caducidad de contrato
Correo institucional	Inconformidad / Omisión / error / Suplantación /	Corrección / Modificación / Actualización de datos

	Gestión / Información de la venta	
Certificado / Constancia / Diploma	Colaborador asesoría comercial	Derecho de petición
Conexión clase virtual / Moodle / Quiz	Envío Beca y/o demás documentos	Solicitud de devolución
Programación clases / Quiz / Turarías		Cambio de beneficiario
Inconformidad con Schoolpack	<b>COBRANZAS</b>	Cambio de idiomas
Inducción	Cambio días de pago y/o financiamientos	Cambio de modalidad a personalizado
Workbook	Valor a pagar / inconformidad de la cláusula penal	Facturación electrónica
Entrega de material (NatGeo / Niveles)	Información / inconformidad cobro pre-jurídico	Solicitud copia de contrato / Referidos / Becas
Intensidad horaria	Inconformidad / Información / Reporte / en centrales de riesgo	Cambio de instituto a Smart online
Sugerencia proceso académico / colaborador / Sede	Queja / Sugerencia proceso cobranzas y/o colaboradores	Sugerencia / Queja proceso y/o colaborador de servicio al cliente
Revisión portafolio / Corrección escritos	Solicitud paz y salvo	Solicitud de terminación
Retomar servicio académico después de ausencia	Solicitud estado de cuenta y/o fechas de pago	Repetición / Renuncia de nivel
Cancelación de clases		Retracto
Actividades extracurriculares	<b>SMART ONLINE</b>	Beneficio por actualización de costos
Inconformidad centralización de francés	Usuario y/o contraseña / Credenciales de acceso / Correo de bienvenida	Entrega de material contrato vencido
Programación Quiz	Cambio de grupo y/o uso de la plataforma	Solicitud Test de clasificación
Novedades clases presenciales	Contenido de la plataforma	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Versión-Fecha:</b> 09-11/2022
		<b>Página</b> 11 de 44

Inconformidad general	Información / Inconformidad / sugerencia de la plataforma	<b>CORPORATIVO Y PERSONALIZADO</b>
	Constancia de estudio	Queja / Inconformidad / Inquietud
<b>EXAMENES INTERNACIONALES</b>		
Queja /Inconformidad / Inquietud		

### 7.1.3. Seguimiento a la satisfacción de atención de PQRS

Una vez se da por cerrada la PQRS, el área de calidad procede ya sea contactar al cliente y/o estudiante vía ws o remitiendo un formulario de google donde se solicita califique la atención brindada por los asesores de servicio al cliente, dando así una impresión de satisfacción o insatisfacción. Cabe resaltar que mes a mes se recibe informe por parte del subproceso de calidad, donde en reunión con las demás áreas inmiscuidas, procede a discriminar las percepciones de los estudiantes, de tal forma que podamos tomar las acciones de mejora a las que haya lugar.

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 con el asunto a resolver así:

#### 7.1.3.1. Asuntos Académicos:

Si el petionario 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 del servicio al cliente realizar el seguimiento y gestión para confirmar no sólo el cierre de esta, sino a su vez la satisfacción del petionario. Al respecto se habilitó el drive de pqrs a los coordinadores académicos y consigo el diligenciamiento de la columna Observaciones. Lo anterior para que ellos procedan a dar contestación solo a las quejas y reclamos de primera mano y así tener mayor control en sus sedes.

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

<p>Academia de Idiomas <b>smart</b> - Understand the world -</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</b></p>	<p><b>Versión-Fecha:</b> 09-11/2022</p> <hr/> <p><b>Página</b> 12 de 44</p>
--	--	---

Académicos o Dirección Corporativo y Personalizado, siempre y cuando lo considere necesario el Coordinador Jurídico y de Servicio al Cliente.

#### **7.1.3.2. 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 esta Gerencia y/o los jefes de Ventas regionales.

#### **7.1.3.3. Asuntos Administrativos y Financieros**

Se remiten a esta área temas específicos sobre cambios en los contratos (cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de modalidad o renuncia de nivel), 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.

### **8. CONDICIONES ESPECIALES PARA EL DESARROLLO DE CADA PETICIÓN:**

8.1.1. **Referidos:** Llega la solicitud vía correo electrónico, formulario digital o Schoolpack 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 matrícula 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 el referido si cumple con los siguientes requisitos:

1. Encontrarse al día en sus pagos. (Aplica para el solicitante y el referido). Su referido debe haber realizado como mínimo el pago de la primera cuota.
2. En el momento de la matrícula los referidos indiquen el nombre de quien los refirió en cada "FICHA DEL ESTUDIANTE" en el espacio "Cómo se enteró

de nosotros”. Dicho espacio debe ser diligenciado totalmente por el estudiante que se está matriculando.

3. Los estudiantes de los contratos 2x1 cuenta como 1 referido.

8.1.2. **Incapacidades:** Llega la solicitud vía correo electrónico, formulario digital o Schoolpack 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 SÍ 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, así mismo será la ampliación.

1. La incapacidad solo se dará a quien esté tomando el curso, no sobre terceros.
2. Tiene hasta un año después de caducado el contrato.
3. La incapacidad se tendrá en cuenta solo si está transcrita ante la EPS.
4. Se tienen en cuenta sólo las incapacidades que no sobrepasen un año de vigencia.

8.1.3. **Beneficio por Actualización de Costos:** Llega la solicitud vía correo electrónico, formulario digital o Schoolpack 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 un correo informando al estudiante los valores el tiempo y se envía al correo con la respuesta se cierra en la planilla con un SÍ y se coloca la fecha de respuesta.

NOTA: Los descuentos se manejan hasta un 65% (dependiendo el caso) sobre valores actuales del programa (solo contratos en modalidad instituto y personalizado).

8.1.4. **Terminación de contrato:** Llega la solicitud vía correo electrónico,

formulario digital o Schoolpack se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, de acuerdo con lo que el estudiante nos informa y se toma la decisión si se procede a terminar el contrato o no, si la respuesta es positiva se procede con la elaboración de un contrato de transacción; si la respuesta es negativa, se debe realizar una carta informando que no es posible acceder a la cancelación del contrato de acuerdo con las obligaciones que adquirió al firmar el contrato y tendría dos opciones si no desea continuar con el mismo:

- Cambio de beneficiario.
- Cancelar la penalidad que corresponde al 25 % del valor total de la deuda 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:

1. Cuando la SIC así lo solicita.
2. Cuando paga la cláusula penal.
3. Fuerza mayor o caso fortuito (de acuerdo con la ley).
4. Orden de Gerencia General.
5. 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).

Los contratos firmados a partir del 1 de noviembre del 2019, se estableció que el incumplimiento de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE dará lugar a la cancelación del contrato y al cobro por parte de EL CONTRATISTA a título de pena de una suma equivalente al veinticinco por ciento (25%) en en proporción al valor no pagado de la totalidad del contrato acordado por las partes. Este valor deberá ser cancelado de contado por parte de EL CONTRATANTE. Sí existe incumplimiento probable del incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, éste realizará la devolución del dinero resultante de los descuentos de las horas y/o niveles, material didáctico.

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

**8.1.5. Congelamiento:** Llega la solicitud vía correo electrónico, formulario digital o Schoolpack se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, 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 SÍ 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.

**8.1.6. Devoluciones:** [Guía Para Hacer Devoluciones V1 062020 - Documentos de Google](#)

**8.1.7. Entrega de material:** Llega la solicitud vía correo electrónico, formulario digital o Schoolpack se ingresa a la planilla, se analiza la solicitud, 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.

INGLÉS	
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

FRANCÉS	
NIVE	LIBRO
L	

A1	Lo entrega la sede
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 especificarse, se confirma con cartera cuantas horas vio, cuantas horas le hacen falta por ver y qué 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.

El estudiante que solicite los materiales deberá presentar los días viernes, la carta remitida por servicio al cliente, en conjunto con fotocopia de su cédula de ciudadanía. Si pasado 30 días el titular no se presenta a reclamarlos, éste deberá volver a solicitarlos. Los contratos con material entregado, perderá la condición de estudiante.

#### 8.1.8. **Ampliación de vigencia por Covid - Correo Electrónico:**

**Aplica para:** Los contratos con fecha de caducidad después del 16 de marzo de 2020. **Requisitos:** Estar al día en pagos.

La solicitud del estudiante que llega al correo de [serviciocliente@smart.edu.co](mailto:serviciocliente@smart.edu.co), se ingresa a la planilla, se debe verificar en el aplicativo académico si le corresponde la ampliación por covid para los meses correspondientes, luego se le envía un correo al estudiante informando cómo solicitar la respectiva ampliación mediante la plataforma Schoolpack a través del módulo de atención al usuario.

#### 8.1.9. **Ampliación de vigencia por covid - Schoolpack:** La solicitud del



estudiante llega a través del módulo de atención al usuario y queda en estado “En proceso”, se ingresa a planilla, se verifica en el aplicativo académico si le corresponde ampliación por covid para los meses correspondientes, luego se le brinda respuesta a su requerimiento por la misma plataforma y se responde dejando la solicitud en estado “Cerrado”.

NOTA: Se debe tener en cuenta que la ampliación va del 16 de marzo de 2020 que se dio cierre de sedes hasta el 31 de enero de 2022 que volvimos a retornar a una presencialidad y aforos de 100% en todas nuestras sucursales a nivel nacional o hasta la fecha de caducidad del contrato (Lo que suceda primero).

## 9. POLÍTICA DE REFERIDOS.

El estudiante que desee ampliación de caducidad, la obtención de beneficios discriminados en nuestra website <https://smart.edu.co/referidos-smart/>:

- Que el Estudiante haya **referido como mínimo a 2 persona** y que esta persona se haya matriculado favorablemente con la Academia (que hayan pagado por lo menos el valor de la inscripción).
- **Encontrarse al día en sus pagos** (Sin mora en las cuotas). Aplica para el solicitante y el referido.
- Que al momento de la matrícula los referidos indiquen el nombre de quien los refirió en cada “**FICHA DEL ESTUDIANTE**” en el espacio “**Cómo se enteró de nosotros**”. Dicho espacio debe ser diligenciado totalmente por el estudiante que se está matriculando.

De igual forma para la obtención de la beca, **Refiere a 4 personas y recibe una beca de un nivel** Que la persona (Ya sea estudiante o no) haya referido **como mínimo a 4 personas** y que estas 4 personas se hayan matriculado favorablemente con la Academia (que hayan pagado por lo menos el valor de la inscripción).

- En caso de ser estudiante, encontrarse al día en sus pagos (Sin mora en las cuotas). Aplica para el solicitante y el referido.
- Que al momento de la matrícula los referidos indiquen el nombre de quien los refirió en cada “**FICHA DEL ESTUDIANTE**” en el espacio “**Cómo se enteró de nosotros**”. Dicho espacio debe ser diligenciado totalmente por el estudiante que se está matriculando.

## 10. DESCRIPCIÓN DE PETICIONES

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>MEDIO</b>	<b>POR DONDE INGRESA</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA (Hábiles)</b>
Ampliaciones	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 30 días Calendarios después del envío total de la información.
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 o 30 días si es solicitud de información.
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	Hasta 15 días hábiles
Entrega de política de referidos	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Hasta 15 días hábiles

## **11. CONDICIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES DE MODIFICACIÓN DE CONTRATO:**

Todos los tramites se realizan por los tres canales de comunicación oficiales (Correo electrónico, Formulario digital y Schoolpack) o presenciales en la sede administrativa de Bogota o Medellín, los cuales serán atendidos en un término de 15 días hábiles como máximo en horario de lunes de viernes de 8:00 am a 6:00pm y sábados de 8:00am a 4:00pm.

Se requiere presentación personal del titular del contrato, carta notariada de autorización a un tercero para adelantar el trámite y/o envío por correo electrónico indicado en la ficha de estudiante donde menciona el trámite a autorizar y la persona que autoriza para el mismo. En caso de que el titular esté en el exterior deberá acercarse a la embajada y/o consulado anexando copia de la cédula del titular del contrato o enviar solicitud por correo electrónico identificado en la ficha de estudiante, previa autorización del área jurídica, si y sólo si es imposible su ubicación.

El titular del contrato se debe encontrar al día en los pagos pactados.

Los siguientes cambios pueden ser realizados si el contrato se encuentra vigente (hasta un año después de la caducidad inicial), Cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio (Instituto a personalizado o smart online aplica condiciones y restricciones) renuncia y repetición de nivel y cambio de sucursal.

La titularidad de un contrato no puede cambiarse toda vez que las obligaciones contractuales siguen en cabeza del titular inicial.

Un contrato no puede tener dos beneficiarios, toda vez que no es posible que den clase a la vez (A excepción de contratos 2X1).

Los pagos que procedan de dos maneras: contado y crédito (previos a la realización del trámite). Es preciso señalar que se tendrá en cuenta a la hora de cobrar los trámites en mención, los valores del año lectivo actual.

Los siguientes cambios solo pueden ser realizados una sola vez: Cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio (Instituto a personalizado e instituto a Smart Online. Aplica condiciones y restricciones), y beneficio por actualización de costos.

La solicitud de ampliación de la fecha de caducidad de un contrato deberá ser solicitada al área de servicio al cliente y será procedente sólo en los siguientes casos: Incapacidades, maternidad, luto, cierre de sedes por vacaciones y otras disposiciones que determine el líder Servicio al Cliente.

La terminación de un contrato solo será autorizada por el líder de servicio al cliente y es procedente solo en caso de fuerza mayor y/o caso fortuito, cláusula penal, sentencia de la SIC y en casos especiales.

En los trámites de cambio de beneficiario, cambio de idioma y cambio de área de negocio, si no se desea iniciar en el primer nivel, el estudiante deberá presentar test de clasificación previamente, una vez tenga el resultado de este procederá a la solicitud del trámite correspondiente, si llegara el caso de encontrarse en un nivel superior, es directamente voluntad del titular, renunciar al nivel que no desea ver, exonerando a Smart de cualquier perjuicio económico y demás.

Si el titular inicial, compra los cinco niveles, y solicita cambio de beneficiario, y éste resulta después del test de clasificación en un nivel más avanzado de los adquiridos, al terminar de cursar el idioma, tiene la opción de solicitar cambio de idioma del

número de niveles que le hicieron falta por ver. Es preciso señalar que, en el cambio de idioma, éste debe cancelar el valor del material.

Los estudiantes que cuenten con beca pueden acogerse a los beneficios señalados

Los trámites se harán efectivos máximo 15 días hábiles después de haberse solicitado en la sede administrativa de Bogotá o Medellín, siempre y cuando el solicitante cumpla con todos los requisitos necesarios.

Solo se pueden ceder niveles completos, en caso de tener horas cursadas en un nivel el titular y/o beneficiario puede optar por realizar pago de estas y adquirir el material cuando sea procedente.

En los trámites de cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio y cambio de sucursal, la fecha de caducidad no se modifica, continúa siendo la pactada en el contrato inicial.

Para cambios de idiomas, el estudiante debe adquirir los materiales (esto si se entregó el inicial).

Al realizarse cualquier de los trámites concernientes, el titular y/o beneficiario, deberá adquirir un nuevo libro, si se han cursado la unidad tres (3) completa.

## **12. ACTIVIDADES / DESARROLLO**

### **Realización de trámites**

<b>PAS O</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.	Realizar la solicitud correspondiente mediante los canales de comunicación.	Titular del contrato y/o persona autorizada.
2.	Un agente de servicio al cliente responde en un término no mayor a 15 días hábiles, indicando: Si el trámite procede o no, opciones para llevar a cabo el trámite, instructivo para el diligenciamiento de los documentos y documentos correspondientes al trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

	En caso de que el trámite corresponda a un cambio de beneficiario adicional a lo anterior se enviara adjunto un link de un formulario digital el cual es necesario su diligenciamiento para llevar cabo el trámite.	
3.	Consultar en SIICAR y/o Schoolpack, el estado del contrato, verificando los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Titular del contrato.</li> <li>● Actual beneficiario.</li> <li>● Vigencia del contrato.</li> <li>● Cambios previos que ha tenido el contrato.</li> <li>● Saldo a la fecha.</li> <li>● Horas cursadas.</li> <li>● Horas pendientes.</li> </ul>	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
4.	Realizar cobro de gastos administrativos. Procede cobro de horas cursadas y/o material. <b>Si</b> , ver numeral 12.2. Cálculo de horas nivel completo. <b>No</b> , continuar con el paso 5.	Titular del contrato y/o persona autorizada.
5.	La ficha de estudiante es necesario diligenciarla para los tramites: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cambio de idioma.</li> <li>● Cambio de modalidad.</li> <li>● Renuncia y/o repetición de nivel</li> </ul>	Titular del contrato y/o persona autorizada.
6.	Enviar documentos escaneados completamente diligenciados y comprobante de pago (Según corresponda) a los canales de comunicación (Corres electrónico y Schoolpack)	Titular del contrato y/o persona autorizada.
7.	Enviar comprobante de pago al correo <a href="mailto:Pagos@smart.edu.co">Pagos@smart.edu.co</a> para de esta manera aplicar el pago en Schoolpack.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
8.	Verificar que los datos consignados en el formato solicitud del trámite y ficha de estudiante estén correctos.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
9.	Realizar modificaciones que haya a lugar en sistema para la realización del trámite correspondiente y así mismo notificar al área académica correspondiente (Sedes, personalizado, Schoolpack)	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

10.	Diligenciar el formato de tramites realizados, consignado allí: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipo de trámite.</li> <li>● Fecha en que se hace efectivo.</li> <li>● Código del contrato.</li> <li>● Nombre del titular.</li> <li>● Nombre del beneficiario.</li> <li>● Nombre de quien realiza la modificación.</li> <li>● Horas vistas.</li> <li>● Sede.</li> <li>● Nivel en el que inicia.</li> <li>● Valor del contrato.</li> <li>● Entrega de material.</li> <li>● Valor pagado para realización del trámite.</li> </ul>	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
11.	Informar al titular del contrato que el trámite ha sido efectivo y que solo quedan a la espera de la llamada a inducción según corresponda.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
12.	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de servicio al cliente.
13.	Archivar documentos del trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

### 12.1. Cálculo horas nivel completo

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-------------

1	<p>Revisar en el SIICAR y School Pack el número de horas cursadas y determinar el nivel en el que el actual estudiante se encuentra y el número de niveles que puede ceder a un nuevo estudiante o cambiar a otro idioma.</p> <p>Si el estudiante tiene horas cursadas en un nivel, este solo se podrá ceder a un nuevo estudiante o cambiarlo a otro idioma si realiza el pago de las horas vistas.</p> <p>NIVEL A1: 162 hrs NIVEL A2: 162 hrs NIVEL B1: 178 hrs NIVEL B2: 202 hrs NIVEL C1: 202 hrs</p>	Auxiliar/Agente servicio al cliente
2	<p>Calcular horas nivel completo: <b>Valor por hora</b> = Valor de contrato a tarifa actual precio full y/o a crédito/ Número de horas adquiridas. <b>Valor horas nivel completo</b> = Valor por Hora * Horas Cursadas</p>	Auxiliar/Agente servicio al cliente

## 12.2. Cesión de material

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Ceder al nuevo estudiante el material siempre y cuando el texto no se encuentre diligenciado más allá de la unidad número 2 según el nivel.</p> <p><b>INGLÉS</b></p> <p>Interchange 1: hasta la página 48 Interchange 2: hasta la página 51 Interchange 3: hasta la página 52 Passages 1: hasta la página 29 Passages 2: hasta la página 24</p> <p><b>FRANCÉS</b></p> <p>Alter ego 1: hasta la página 60 Alter ego 2: hasta la página 50 Alter ego 3: hasta la página 45 Alter ego 4: hasta la página 46</p> <p>¿El texto del nivel a ceder se encuentra</p>	Auxiliar/Agente servicio al cliente



	<p>diligenciado más allá de la unidad número 3? SI continuar en el paso 2. NO, continuar en el paso 3</p> <p>¿El nivel se cederá en el mismo idioma?</p> <p>SI, continuar en el paso 3. NO, continuar en el paso 2</p>	
2	Realizar el pago del material del nivel a ceder.	Titular del contrato y/o persona autorizada
3	Registrar en la ficha de estudiante en el campo de observaciones si el nuevo estudiante tiene o no derecho a recibir el material en la inducción.	Auxiliar/Agente servicio al cliente

### 12.3. Cambio de beneficiario

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El titular debe estar al día por todo concepto y tener el contrato vigente.</li> <li>2. El trámite únicamente puede ser solicitado y realizado por el titular del contrato.</li> <li>3. La aceptación de las alternativas implica que el nuevo beneficiario inicie en el nivel A1, en caso contrario deberá solicitar información previamente para la presentación del respectivo Test de Clasificación.</li> <li>4. Se realiza la cesión de niveles completos, no se realiza bajo ningún concepto traslado de horas de manera parcial.</li> <li>5. El trámite solo se puede realizar una vez.</li> <li>6. El estudiante que cede sus derechos académicos y renuncia a la prestación del servicio por todo concepto.</li> <li>7. El nuevo beneficiario continúa con la misma fecha de caducidad, si desea puede solicitar a través de nuestro aplicativo Schoolpack ampliación del contrato por la contingencia que tenemos actualmente una vez el contrato haya caducado.</li> </ol>	Titular del contrato y/o persona autorizada.

	<p>8. Cualquier BECA adquirida anteriormente se pierde automáticamente al realizar el trámite de cambio de beneficiario.</p> <p>9. El trámite no implica el cambio de titularidad, el titular seguirá siendo la persona que firmó como CONTRATANTE en el contrato.</p> <p>10. El nuevo beneficiario debe ser mayor de 12 años.</p> <p>11. Si al momento de ceder material de inglés (En algunos casos) el código en plataforma Cambridge One, se encuentra vencido se deberá asumir el valor del costo del nuevo código para acceso a la misma.</p> <p>12. Si el nuevo beneficiario presenta alguna condición especial esta debe ser informada al momento de hacer la solicitud ya que posterior a ella no será tenida en cuenta.</p> <p>13. En caso de que cuente con conocimientos en el idioma y no se presente en test de clasificación en el momento del trámite, no es posible presentarlo más adelante.</p>	
2.	Matricular el nuevo beneficiario.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
3.	Registrar en Schoolpack tanto en la información del beneficiario anterior como en la del nuevo beneficiario el cambio realizado.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
4.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
5.	Enviar el formato de cambio de beneficiario y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de sede, coordinador administrativo y/o gestor administrativo para citar a inducción.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
6.	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

7.	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de servicio al cliente.
8.	Archivar documentos del trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

#### **12.4. Cambio de idioma**

<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El titular debe estar al día por todo concepto y su contrato debe estar vigente.</li> <li>2. El trámite únicamente debe ser solicitado y realizado por el titular del contrato.</li> <li>3. La aceptación de las alternativas implica que el estudiante inicie en el nivel A1, en caso contrario deberá solicitar información previamente para la presentación del respectivo Test de Clasificación.</li> <li>4. Se realiza la cesión de niveles completos, no se realiza bajo ningún concepto traslado de horas de manera parcial.</li> <li>5. El trámite solo se puede realizar una vez.</li> <li>6. El estudiante continúa con la misma fecha de caducidad, si desea puede solicitar a través de nuestro aplicativo Schoolpack ampliación del contrato por la contingencia que tenemos actualmente una vez el contrato haya caducado.</li> <li>7. Cualquier BECA adquirida anteriormente se pierde automáticamente al realizar el trámite de cambio de idioma.</li> <li>8. El cambio de idioma solo aplica para los contratos de instituto del idioma francés al inglés o viceversa únicamente.</li> <li>9. Si el nuevo beneficiario presenta alguna condición especial esta debe ser informada al momento de hacer la solicitud ya que posterior a ella no será tenida en cuenta.</li> </ol>	Titular del contrato y/o persona autorizada

2	Matricular el estudiante en el nuevo idioma.	Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)  Asistente Administrativa (Medellín)
3	Registrar en SIICAR o SchoolPack la observación del cambio de idioma.	Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)  Asistente Administrativa (Medellín)
4	Bloquear las clases del idioma anterior.	Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)  Asistente Administrativa (Medellín)
5	Escanear el formato de cambio de idioma y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de sede, coordinador administrativo y/o gestor administrativo para citar a inducción.	Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)  Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar servicio al cliente (Bogotá)  Asistente Administrativa (Medellín)
7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación Jr y de servicio al cliente (Bogotá)  Coordinación

		Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite.	Auxiliar servicio al cliente (Bogotá)

### 12.5. Renuncia y/o repetición de nivel

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: 1. Estar al día por todo concepto y tener el contrato vigente. 2. Se pueden ceder los niveles que se encuentren completos. 3. No se permite la simultaneidad de estudiantes bajo un mismo contrato. 4. Continúa con la misma fecha de caducidad, si desea puede solicitar a <a href="mailto:servicioalcliente@smart.edu.co">servicioalcliente@smart.edu.co</a> ampliación del contrato por la contingencia que tenemos actualmente una vez el contrato haya caducado.	Titular del contrato y/o persona autorizada.
2.	Modificar el plan de estudios del estudiante.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
3.	Registrar en Schoolpack la observación del cambio de nivel.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
4.	Bloquear las clases del plan de estudios anterior.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
5.	Enviar el formato de Repetición y/o renuncia de nivel y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de sede, coordinador administrativo y/o gestor administrativo para citar a inducción.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
6.	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Agente y/o

		auxiliar de servicio al cliente.
7.	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de servicio al cliente.
8.	Archivar documentos del trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

#### 12.6. Cambio de sucursal

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: El contrato debe estar vigente. Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites. Cancelar el valor correspondiente a gastos administrativos	Titular del contrato y/o persona autorizada.
2.	Validar que se hay diligenciado el formulario digital.	Asistente Académica
3.	Realizar en Schoolpack el cambio de sucursal y registrar la observación del cambio realizado	Asistente Académica

#### 12.7. Beneficio por actualización de costos

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Calcular el valor del beneficio por actualización de costos:  <b>Beneficio por actualización de costos a crédito dentro del año de contado=</b> Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar  Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:	Auxiliar servicio al cliente

**Horas pendientes** = Horas del nivel – Horas cursadas

**Valor hora** = Tarifa full del nivel / horas del nivel

**Valor Horas Pendientes** = Valor Hora \* Horas pendientes.

**Costo total horas pendientes** = Valor Horas Pendientes \* 45, 50 55 60 y hasta el 65%

Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:

**Valor niveles completos pendientes por cursar**  
= Tarifa full del paquete \*%

Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.

**Beneficio por actualización de costos a crédito dentro del año a crédito**= Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar

Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:

**Horas pendientes** = Horas del nivel – Horas cursadas

**Valor hora** = Tarifa full del nivel / horas del nivel

**Valor Horas Pendientes** = Valor Hora \* Horas pendientes.

**Costo total horas pendientes** = Valor Horas Pendientes \*%

**Beneficio por actualización de costos a crédito después del año de contado**= Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar

Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:

**Horas pendientes** = Horas del nivel – Horas cursadas

**Valor hora** = Tarifa full del nivel / horas del nivel

**Valor Horas Pendientes** = Valor Hora \* Horas pendientes.

**Costo total horas pendientes** = Valor Horas Pendientes \* 60%

Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:

**Valor niveles completos pendientes por cursar**  
= Tarifa full del paquete \*%

**Beneficio por actualización de costos a crédito dentro del año de crédito**= Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar

Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:

**Horas pendientes** = Horas del nivel – Horas cursadas

**Valor hora** = Tarifa full del nivel / horas del nivel

**Valor Horas Pendientes** = Valor Hora \* Horas pendientes.

**Costo total horas pendientes** = Valor Horas Pendientes \*%

Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:

**Valor niveles completos pendientes por cursar**  
= Tarifa full del paquete \* 65%



	<p>Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.</p> <p>Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.</p> <p>Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:</p> <p><b>Valor niveles completos pendientes por cursar</b> = Tarifa full del paquete *%</p> <p>Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.</p>	
2	<p>Calcular el tiempo de reactivación del contrato.</p> <p>Se otorgará la mitad del tiempo establecido en el contrato en meses por cada nivel completo pendiente por cursar y proporcional para niveles que se encuentren en curso.</p> <p>Fórmula para tiempo otorgado en niveles en curso:</p> <p><b>Tiempo de proporcional de reactivación</b> = (# horas pendientes por cursar * 105 días) / 160 hrs.</p> <p>Fórmula para tiempo total de reactivación:</p> <p><b>Tiempo total de reactivación</b> = # de niveles completos * 120 días + tiempo proporcional por niveles en curso.</p>	Auxiliar servicio al cliente
3	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite de contado:</p> <p>Estar al día.</p> <p>Anexar documentación requerida y cumplir las</p>	Titular del contrato, beneficiario y/o persona autorizada

	<p>condiciones generales para la realización de trámites.</p> <p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite de contado:</p> <p>a). No haber estado reportado con la casa externa de cobro.</p> <p>b) el material se encuentra incluido en el trámite</p> <p>d) Caducidad: un (1) nivel 4 meses, dos (2) niveles 7 meses, tres (3) niveles 10 meses, cuatro (4) niveles 13 meses, cinco (5) niveles 16 meses</p> <p>e) Para las cuotas, están serán: máximo de 8 meses.</p> <p>Cancelar el valor correspondiente al beneficio por actualización de costos.</p>	
4	<p>Actualizar en SIICAR y School Pack la fecha de caducidad del contrato.</p>	<p>Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
5	<p>Registrar en SIICAR y School Pack la observación del cambio realizado.</p>	<p>Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
6	<p>Registrar el trámite en la base de datos de trámites.</p>	<p>Auxiliar/ Agente y servicio al cliente (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>

7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación Jr de Servicio al cliente (Bogotá)  Coordinación Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite.  Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá, específicamente al área de cartera	Auxiliar servicio al cliente (Bogotá)

### 12.8. Cambio de unidad de negocio **PERZONALIZADO**

<b>PAS O</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: 1. El contrato deberá haber sido pagado en su totalidad y no presentar mora bajo ningún concepto. 2. El trámite únicamente puede ser solicitado y realizado por el titular del contrato. 3. Cualquier BECA adquirida anteriormente se pierde automáticamente al realizar el trámite de cambio de modalidad de negocio. (INCLUYENDO CONTRATOS 2X1) 4. Si el estudiante decide tomar el servicio de inglés o francés podrá hacer uso del material de estudio entregado en la modalidad de instituto. 5. Para realizar el trámite de cotización el cálculo de horas debe tener un mínimo de 16 horas.	Titular del contrato y/o persona autorizada.
2	Consultar en Schoolpack horas cursadas en la actual área de negocio.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
3	Autorizar cambio de área de negocio.	
4	Matricular el beneficiario en la nueva área de	

	negocio	
5	Dejar observación de cambio realizado	
6	Bloquear las clases en el área de negocio anterior.	
7	Enviar el formato de Cambio de área de negocio y los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de personalizado para citar a inducción.	
8	Registrar el trámite en la base de datos de trámites	
	Verificación y validación del trámite	Coordinación de servicio al cliente.
	Archivar documentos del trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

### 12.9. Cambio de modalidad SMART ONLINE

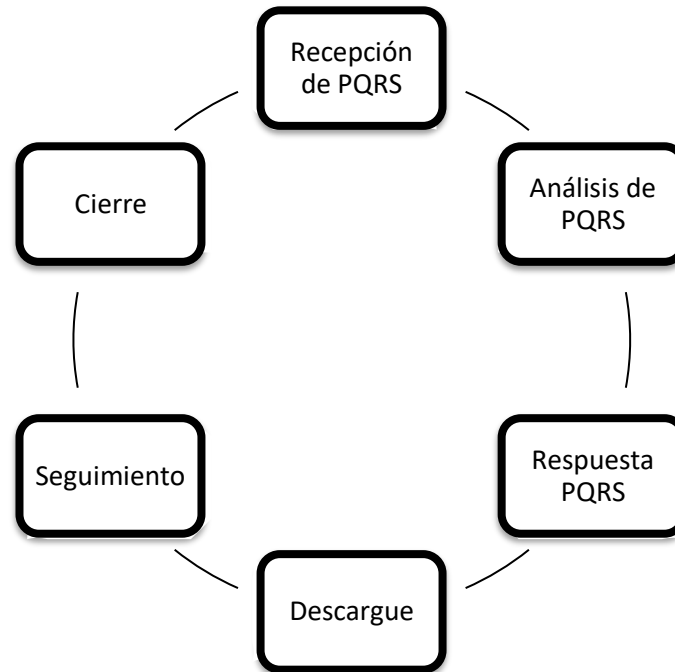
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contrato deberá haber sido pagado en su totalidad y no presentar mora bajo ningún concepto.</li> <li>2. El trámite únicamente puede ser solicitado y realizado por el titular del contrato.</li> <li>3. Cualquier BECA adquirida anteriormente se pierde automáticamente al realizar el trámite de cambio de unidad de negocio incluyendo contratos 2x1.</li> <li>4. En ningún nivel de esta plataforma se entregará material, el material de estudio estará cargado en la plataforma y el aprendizaje será 100% autónomo.</li> <li>5. Se realiza la cotización de niveles completos, no se realiza bajo ningún concepto traslado de horas de manera parcial.</li> <li>6. El trámite solo se puede realizar una vez. Después de activada la plataforma, esta no se puede cancelar o cambiar a otro portafolio ofrecido por Smart (Instituto).</li> <li>7. El curso Smart Online tiene fecha de inicio estipulada y se dará con la activación de la plataforma y envió de video instructivo de uso de</li> </ol>	Titular del contrato y/o persona autorizada.

	<p>esta.</p> <p>8. La plataforma no se puede cambiar de usuario y/o beneficiario.</p> <p>9. El idioma de la plataforma no podrá ser modificado una vez se haya hecho la activación de esta.</p> <p>10. El aprendizaje es 100% autónomo, aunque tendrá sesiones privadas una vez a la semana de 20 minutos, se realizará un seguimiento por parte del docente a través de mensajería, foros y actividades evaluativas.</p> <p>11. La Academia tiene establecido en la “Clausula Sexta – valor y forma de pago. PARÁGRAFO PRIMERO. El CONTRATANTE podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la firma del presente contrato (Art. 47 de la ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor) vencido este plazo no se aceptarán solicitudes de devoluciones.</p>	
2.	Consultar en Schoolpack horas cursadas en la actual área de negocio.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
3.	Autorizar cambio de área de negocio.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
5.	Matricular el beneficiario en la nueva área de negocio.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
6.	Dejar observación de cambio realizado.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
7.	Bloquear las clases en el área de negocio anterior.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
5.	Enviar el formato de Cambio de área de negocio y	Agente y/o

	los documentos anexos y enviarlo por correo electrónico al coordinador de Smart Online para citar a inducción.	auxiliar de servicio al cliente.
6.	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.
7.	Verificación y validación del trámite.	Coordinación de servicio al cliente.
8.	Archivar documentos del trámite.	Agente y/o auxiliar de servicio al cliente.

Nota: Para realizar la actualización de los datos del documento de identidad de los estudiantes, es importante solicitar la copia del nuevo documento y enviarlo al Auxiliar de Cartera (Bogotá) o Asistente Administrativa (Medellín) para realizar dicha actualización.

### **13. ETAPAS:**



#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	<b>Recepción PQRS</b>	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 quién 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

<b>2</b>	<b>Análisis de PQRS</b>	Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o inferior a este 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
<b>3</b>	<b>Respu esta PQR S</b>	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
<b>4</b>	<b>Descarg ue</b>	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar, Procede al descargue de estas.	Planilla PQRS
<b>5</b>	<b>Seguimie nto</b>	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

## **14. MEDICIÓN DE LAS PQRS**

Se realiza informe mensual que contiene indicadores de las PQRS.

### **14.1. Estudios de Satisfacción y Percepción**

Smart aplica dos (2) estudios de satisfacción de cliente: Externo-PQRS. Con base en los resultados obtenidos se realiza retroalimentación al responsable de prestar el servicio y se pueden definir planes de mejoramiento.

Estudio de satisfacción al cliente Externo: Dirigida a los colaboradores que de una u otra forma hacen uso de los productos de garantía, con el fin de medir el grado de satisfacción en relación con los productos, la calidad, la oportunidad, el personal y en general con el servicio ofrecido por Smart. Medición: Mensual.



Estudio de satisfacción PQRS: Dirigida a los ciudadanos, deudores, beneficiarios y demás grupos de interés que hayan presentado una solicitud a servicio al cliente, con el fin de medir el grado de satisfacción en relación con la calidad y la oportunidad en la respuesta entregada de las peticiones realizadas a Smart. Medición: Mensual.

De igual forma existe actualmente un procedimiento de encuesta de satisfacción, donde explica detalladamente cómo se realiza dicho trámite, el cual hace parte integral del presente documento

Cabe resaltar que dicho procedimiento consta de encuestas de satisfacción. Son desarrolladas directamente por el área de calidad. Sin embargo, mes a mes obtenemos retroalimentación de la percepción del estudiante. Así mismo al existir personas insatisfechas, calidad nos remite el caso para estudiar nuevamente la solicitud y buscar la mediación.

## **15. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE**

La Gestión desarrollada por el área de servicio al cliente se mide a través de Indicadores y la prestación de los servicios está asociada a la evaluación de desempeño de los funcionarios que actúan como colaboradores en general, además se determina por la tipología desarrollada en el numeral del presente documento.

Una de las principales actividades relacionadas con la gestión de servicios, tiene que ver con el monitoreo y reporte de los indicadores para reflejar el cumplimiento a los niveles de servicio comprometidos por Smart, acorde con los tiempos y la frecuencia estipulada en la descripción de peticiones (Numeral 7.6).

La prestación de servicios debe ser monitoreado regularmente a través de informes o reportes presentados a la gerencia administrativa y financiera, tener un estándar mínimo de desempeño y las fallas detectadas en la prestación de servicios deben derivar en un plan de cambio o mejoramiento en los servicios. El área de Servicio al Cliente es responsable del monitoreo al comportamiento de los resultados de los indicadores de servicio y en la medida en que sea necesario se realizarán ajustes a los mismos, involucrando a los responsables.

### **15.1. Informes de seguimiento a la gestión de PQRS**

El área de Servicio al Cliente, quien es responsable de gestionar las Peticiones,

Quejas, Reclamos, y Sugerencias generada por los clientes, realiza periódicamente informes sobre la gestión realizada, presentando la evolución de casos recibidos, el comportamiento del indicador y acciones de mejora sobre las desviaciones presentadas.

Como mecanismo de seguimiento a la gestión de PQRS se realiza monitoreo permanente a las respuestas entregadas por los funcionarios encargados de la atención a los clientes, el drive de quejas permite realizar seguimiento diario sobre las actividades asignadas y la gestión realizada. Con las anteriores medidas se busca mitigar el riesgo de entregar información incorrecta, inexacta o incompleta a los clientes y obtener retroalimentación para definir acciones tendientes a mejorar el proceso de gestión de PQRS.

Para el seguimiento de las PQRS se realizan los siguientes informes:

- Productividad por colaborador del área: Solicitudes contestadas al día.
- Productividad por colaborador del área: Correos ingresados por día a la planilla de PQRS.
- Productividad del equipo: Conglomerado de PQRS contestada al día.
- Cantidad de derechos de petición recibidos por mes VS Cantidad de derechos de petición contestados (También se valida derechos de petición contestados por colaborador).
- Incidencia de solicitudes según tipificación.
- Tiempo promedio de respuesta por cada clasificación.
- Pendientes por contestar del mes.
- Porcentaje del cumplimiento de la meta.

### **15.2. control de seguimiento de respuesta a las PQRS.**

Semanalmente se realizará gestión de seguimiento relacionado en la planilla "VALIDACIÓN PLANILLA DE GESTIÓN", donde todos los viernes de cada mes se realizará retroalimentación con los colaboradores de servicio al cliente, para que conjuntamente de desarrolle las respectivas respuestas a las solicitudes que a la fecha se encuentran pendiente.

## **16. CONTROL DE DOCUMENTO**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------	-------------------

<b>1</b>	10/2016	Original	Manuel Rodríguez Milagros Pérez	Carlos Dáste Catalina Acero Camila Rojas Juan Riveros Sandra Castellanos
<b>2</b>	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
<b>3</b>	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.  En el apartado de descripción de peticiones se establece el tiempo máximo para responder al cliente.	Yessica Aldana	Jenny Devia Bonilla
<b>4</b>	11/2018	Se agrega: Introducción, otras definiciones, Estructura, políticas generales de servicio al cliente, Comunicación interna y externa y medición de las pqs. control de seguimiento de respuesta a las PQRS	Yessica Aldana	Jenny Devia
<b>5</b>	11/2019	Se agrega: terminación de contrato. Ampliación caducidad. Bono referido. Trámites	Yessica Aldana	Jenny Devia
<b>6</b>	12/2019	Se agregaron 7. se modificacion seguimiento a la satisfacción de	Yessica Aldana	Jenny Devia

		atención de pqs. estudios de satisfacción		
<b>7</b>	02/2021	Se agrega 8.1.7 Ampliación de vigencia por Covid. 7.1.4.1. Asuntos Académicos y 1.4.1. Estudios de Satisfacción y Percepción	Yessica Aldana	Jenny Devia
<b>8</b>	03/2022	Se agrega. Estructura. 7.1 Canales de recepción. 7.1.3 Seguimiento a la satisfacción de atención de pqs. 8.1.7 Ampliaciones school pack. 14. Etapas. Se actualizaron los canales School Pack y Siicar. Se modifican los nombres de los agentes de servicio al cliente. Se agrega el procedimiento o guía de devoluciones.	Yessica Aldana y SAC	Jenny Devia
<b>9</b>	11/2022	Se incluye: Cambio de modalidad, formulario de google para instaurar una pqs. Se suprime segundo ampliación por covid.	Yessica Aldana y Jennifer García	Angela Paez