

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual se ha desarrollado con el fin de divulgar los lineamientos del modelo de servicio al cliente, el cual atiende los aspectos críticos de la relación tanto con clientes internos como externos, que facilita la prestación de un servicio eficiente y con calidad, redundando en una relación más amable y sencilla con los clientes.

La modernización, la innovación académica y la calidad en los procesos, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios de educación para el trabajo y desarrollo humano, razón por lo cual Smart debe procurar que la atención brindada a sus clientes/estudiantes y a la ciudadanía en general sea eficiente y oportuna, de tal forma que los derechos y necesidades de los clientes sean atendidas adecuadamente.

El Manual de Servicio al Cliente de Smart regula 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".

2. 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.

3. DEFINICIONES

3.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.2. SERVICIO AL CLIENTE: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

3.3. SUGERENCIA: Es la recomendación, manifestación o consejo que efectúa un cliente interno/externo Smart 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 esté relacionado con la obtención de mejores resultados en la ejecución de su misión institucional. Las sugerencias se reciben inmediatamente, se registran y se cierran. Queda a criterio de Smart el tomar en consideración y dar solución solamente a aquellas sugerencias que considere procedentes y aplicables al objeto que desarrolla y 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 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.

3.5. QUEJA: Es todo descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la conducta y/o actitud de uno o más funcionarios de Smart, en ejercicio de sus funciones por considerar que ésta ha sido irrespetuosa, inmoral o corrupta. Trámite que una vez formulado será trasladado al área jurídica con el fin de que se adelanten las investigaciones a que hubiere lugar. Se interpone exclusivamente contra las personas. Smart dispone 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 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: Reactivación de las clases en un idioma diferente al inicialmente pactado.

3.16. REPETICIÓN Y RENUNCIA DE NIVEL: Reiniciación de un nivel que se encuentra en curso y que conlleva a la renuncia del último nivel contratado.

3.17. 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.

3.18. 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.

3.19. 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.

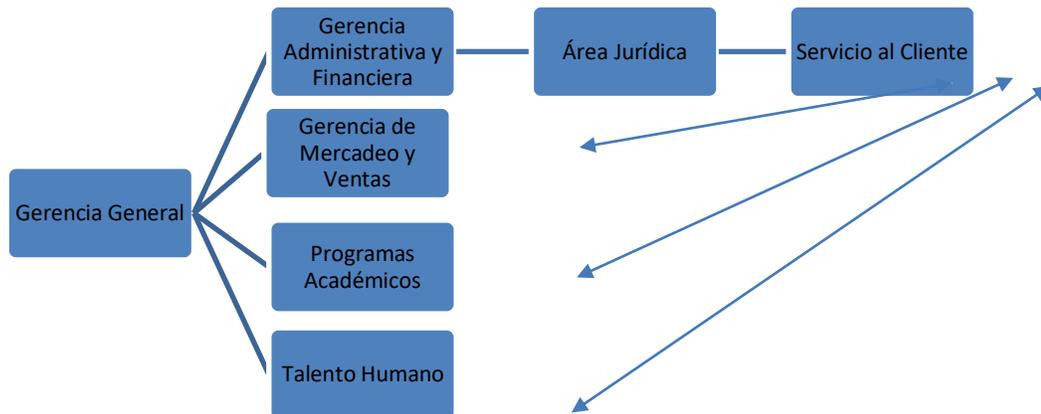
3.20. SOLICITUD DE DOCUMENTOS: Son las solicitudes respetuosas que una persona formula Smart, con el fin de obtener copia de los documentos que reposan en la Entidad, siempre que éstos no estén sometidos a algún tipo de reserva. Smart dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día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

4. ESTRUCTURA

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 del Modelo de Gestión de Servicio de Smart son ejecutados y supervisados por el área Jurídica. 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, gerencia de mercadeo y ventas, programas académicos y talento humano, 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 a 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 por la dirección del área de servicio al cliente 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)
Envío de correo electrónico (interna)
Cartelera (Interna y Externa)
Teléfono (Interna y Externa)
Intranet (Interna)
Página web – (Externa)

7. 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.

7.1. Canales para la recepción de PQRS

7.1.1. 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 pqs.

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.

7.1.2. 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 informé mensual en el que recopila el comportamiento de las PQRS recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento que hace el cliente.

Así mismo, las pqs 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

7.1.3. 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).

7.1.4. 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 responder sin ser contactados, la cual se encuentra en nuestra página web en [link de servicio al cliente](#). Adicionalmente en cada correo contestado, se encuentra una imagen que invita a la persona a responder una encuesta corta de satisfacción.

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:

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

7.1.4.2. 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.

7.1.4.3. 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.

8. CONDICIONES ESPECIALES PARA EL DESARROLLO DE CADA PETICIÓN:

8.1.1. **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 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 que en la ficha de estudiante se encuentra el nombre completo, cédula o número de contrato de quien refirió. De no ser así NO tendrá en cuenta. SIN EXCEPCIÓN. Así mismo, ambos contratos deben encontrarse al día en los pagos.

8.1.2. **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 está transcrita ante la EPS y se tienen en cuenta sólo las incapacidad que no sobrepasen un año de vigencia.

8.1.3. **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 informando 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: Los descuentos a los que puede acceder el estudiante, van desde el 40%, 45%, 50% y 55%. Esto en ocasión a:

40%: contratos con caducidad mayor a 1 año y pago a crédito.

45%: contrato con caducidad mayor a 1 año y pago de contado.

50% Contrato con caducidad menor a 1 año y pago a crédito.

55% contrato con caducidad menor a 1 año y pago de contado.

8.1.4. **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 informando 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)

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, 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.

8.1.6. **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 especificarse, 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.

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 entregados, perderá la condición de estudiante.

8.1.7. **Ampliación de vigencia por Covid:** La solicitud del estudiante llega al correo de servicioclcliente@smart.edu.co, se ingresa a la planilla, se debe verificar en el software académico si le corresponde la ampliación por covid para los meses 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 la ampliación va del 16 de marzo hasta el inicio presencial y sin alternancia.

8.1.8. Ampliación de caducidad de contrato.

Los estudiantes que sólo les hagan falta 30 horas por ver en los niveles contratados, no tendrán que realizar pagos adicionales, sino a su vez Servicio al Cliente procederá a otorgar 30 días calendario de ampliación los cuales será activados cuando se contacte el estudiante.

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 1 persona** y que esta persona se hayan 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 **"Como se enteró de nosotros"**. Dicho espacio debe estar diligenciado totalmente por el estudiante que se está matriculando.

De igual forma para la obtención de la beca, **Refiere a 6 personas y recibe una beca de un nivel** Que la persona (Ya sea estudiante o no) haya referido **como mínimo a 6 personas** y que estas 6 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 **"Como se enteró de nosotros"**. Dicho espacio debe estar diligenciado totalmente por el estudiante que se está matriculando.

10. DESCRIPCIÓN DE PETICIONES

TIPO DE PETICIÓN	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 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	Todos los viernes
Entrega de política de referidos	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal	Todos los viernes

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

Todos los trámites se realizan en la sede administrativa de Bogotá o Medellín de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m., En cuanto al cambio de sucursal, se solicitan en cada sede y son atendidos por las Asistentes Académicas.

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 mencione 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) con un 50% del valor total de las horas y/o niveles que se encuentran pendientes por ver y dentro del año. Los contratos extemporáneos tendrán el 60% (40% en realidad) de dicho valor: Cambio de beneficiario, cambio de idioma, cambio de área de negocio (Instituto a personalizado. aplica condiciones y restricciones) 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.

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 ha personalizado. 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 coordinación Jurídica y de Servicio al Cliente.

La terminación de un contrato solo será autorizada por la coordinación Jurídica y 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 del mismo 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 4 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 las mismas 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

12.1. Realización de trámites

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diligenciar el formato correspondiente al tipo de trámite: Formato Solicitud Cambio de Beneficiario Formato Solicitud Cambio de Idioma Formato Solicitud de Beneficio por Actualización de Costos Formato Solicitud Cambio de Área de Negocio Formato Solicitud de Repetición y Renuncia de Nivel Formato Solicitud Cambio de Sucursal	Titular del contrato y/o persona autorizada
	Diligenciar el formato de ficha de estudiante para los siguientes cambios: Cambio de beneficiario Cambio de idioma Cambio de área de negocio	Titular y/o beneficiario del contrato.
2	Consultar en el SIICAR el estado del contrato verificando los siguientes ítems: Titular del contrato Actual beneficiario Vigencia del contrato Cambios previos que ha tenido el contrato Saldo a la fecha Horas cursadas Horas pendientes	Auxiliar jurídico y servicio al cliente

3	Realizar cobro de gastos administrativos Procede el cobro de horas cursadas y/o material? SI , Ver numeral 3.2. Cálculo horas nivel completo. NO continuar en el paso 4.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
5	Registrar pago en el SIICAR y emitir comprobante de pago. Sacar copia para adjuntar al trámite (aplica para Medellín).	Auxiliar jurídico y servicio al cliente Asistente Académica
6	Verificar que los datos consignados en el formato de solicitud del trámite y ficha de estudiante estén correctos.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
7	Adjuntar la documentación correspondiente según el tipo de trámite.	Titular del contrato y/o persona autorizada
8	Informar al titular del contrato fecha en la cual el trámite se hará efectivo.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
9	Diligenciar en el formato de solicitud del trámite el espacio de <u>uso exclusivo de Smart</u> , en el cual deberá consignar: Titular del contrato, horas tomadas a la fecha, valor del contrato, horas autorizadas a tomar, valor horas nivel completo, número de recibo, vigencia del contrato y firma de quien realizó asesoría del trámite.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
10	Registrar en el SIICAR las modificaciones realizadas al contrato, especificando en el campo de observaciones los siguientes ítems: Tipo de trámite realizado. Horas autorizadas a tomar. Pagos realizados: Horas nivel completo, material, pago de beneficio por actualización de costos. Número de recibo SIICAR. Ampliaciones de la fecha de caducidad y proceso que autoriza. Fecha en la que se realiza la modificación.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
11	Escanear el formato del trámite y enviarlo vía correo electrónico al coordinador de sede para citar a inducción (solo aplica para cambios de beneficiario, cambios de idioma y renuncia- repetición de nivel)	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
12	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente

13	Verificación y validación del trámite realizado	Coordinación Jurídica y de Servicio al Cliente (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
14	Archivar documentos del trámite. Medellín debe semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente

12.2. Cálculo horas nivel completo

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar en el SIICAR 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. 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. NIVEL A1: 160 hrs NIVEL A2: 160 hrs NIVEL B1: 176 hrs NIVEL B2: 200 hrs NIVEL C1: 200 hrs	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
2	Calcular horas nivel completo: Valor por hora = Valor de contrato a tarifa actual precio full y/o a crédito/ Número de horas adquiridas. Valor horas nivel completo = Valor por Hora * Horas Cursadas	Auxiliar jurídico y servicio al cliente

12.3. 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>INGLÉS 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>FRANCÉS 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 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? SI, continuar en el paso 3. NO, continuar en el paso 2</p>	Titular del contrato y/o persona autorizada
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 jurídico y servicio al cliente

12.4. Cambio de beneficiario

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Cumplir los requisitos para realizar el trámite:</p> <p>El contrato debe estar vigente. No se debe haber efectuado un anterior cambio de beneficiario. El nuevo beneficiario debe ser mayor de 12 años, para programas de Instituto. Así mismo, para</p>	Titular del contrato y/o persona autorizada

	<p>personalizado la edad mínima para realizar el trámite es 8 años.</p> <p>El nuevo beneficiario debe presentar test de clasificación en caso de no iniciar en el primer nivel. La vigencia no puede ser superior a 1 mes.</p> <p>El titular debe tener niveles completos para ceder o haber realizado el pago de las horas cursadas y del material cuando sea procedente.</p> <p>Anexar copia de la cédula del nuevo beneficiario ampliada al 150%.</p> <p>Cumplir las condiciones generales para la realización de trámites.</p> <p>Cancelar el valor correspondiente a gastos administrativos.</p>	
2	Matricular el nuevo beneficiario	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
3	Registrar en SIIICAR tanto en la información del beneficiario anterior como en la del nuevo beneficiario el cambio realizado.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
4	Bloquear las clases del beneficiario anterior.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
5	Escanear 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.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente

		Administrativa (Medellín)
7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación Jurídico y de servicio al cliente (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá para el proceso de cartera.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)

12.5. Cambio de idioma

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: El contrato debe estar vigente. No se debe haber efectuado un anterior cambio de idioma. Presentar test de clasificación en caso de no iniciar en el primer nivel. La vigencia no puede ser superior a 1 mes. Tener niveles completos para cambiar a otro idioma o haber realizado el pago de las horas cursadas y del material cuando sea procedente. 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	Matricular el estudiante en el nuevo idioma.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)

3	Registrar en SIICAR la observación del cambio de idioma.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
4	Bloquear las clases del idioma anterior.	Auxiliar jurídico 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 jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
7	Verificación y validación del trámite.	Coordinación jurídica y de servicio al cliente (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
8	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)

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, beneficiario y/o persona autorizada
2	Revisar que el formato de solicitud de cambio de sucursal esté diligenciado en su totalidad y de manera correcta.	Asistente Académica
3	Escanear el formato de solicitud de cambio de sucursal y enviarlo al correo del auxiliar de cartera.	Asistente Académica
4	Realizar en SIICAR el cambio de sucursal y registrar la observación del cambio realizado.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
5	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar de cartera (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Verificación y validación del trámite.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
7	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá para el proceso de cartera.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)

12.7. Beneficio por actualización de costos

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

<p>1</p>	<p>Calcular el valor del beneficio por actualización de costos:</p> <p>Beneficio por actualización de costos a crédito dentro del año de contado= Costo total de las horas pendientes por cursar + Costo de los niveles completos pendientes por cursar</p> <p>Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:</p> <p>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 * 50%</p> <p>Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:</p> <p>Valor niveles completos pendientes por cursar = Tarifa full del paquete * 50%</p> <p>Tarifa full del paquete: Depende del número de niveles ofrecidos. Ver tabla de tarifas del año en vigencia.</p> <p>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</p> <p>Fórmula para el cálculo de horas pendientes por cursar:</p> <p>Horas pendientes = Horas del nivel – Horas cursadas Valor hora = Tarifa full del nivel / horas del nivel Valor Horas Pendientes = Valor Hora * Horas pendientes.</p>	<p>Auxiliar jurídico y servicio al cliente</p>
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

Costo total horas pendientes = Valor Horas Pendientes * 60%

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 * 50%

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 * 65%

	<p>Fórmula para el cálculo de niveles completos pendientes por cursar:</p> <p>Valor niveles completos pendientes por cursar = Tarifa full del paquete * 65%</p> <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>Valor niveles completos pendientes por cursar = Tarifa full del paquete * 60%</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>Tiempo de proporcional de reactivación = (# horas pendientes por cursar * 105 días) / 160 hrs.</p> <p>Fórmula para tiempo total de reactivación:</p> <p>Tiempo total de reactivación = # de niveles completos * 120 días + tiempo proporcional por niveles en curso.</p>	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
3	Cumplir los requisitos para realizar el trámite de contado:	Titular del contrato, beneficiario y/o persona autorizada

	<p>Estar al día. Anexar documentación requerida y cumplir las 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. b) el material se encuentra incluido en el trámite 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 e) Para las cuotas, están serán: máximo de 8 meses. Cancelar el valor correspondiente al beneficio por actualización de costos.</p>	
4	<p>Actualizar en SIICAR la fecha de caducidad del contrato.</p>	<p>Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>
5	<p>Registrar en SIICAR la observación del cambio realizado.</p>	<p>Auxiliar jurídico 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 jurídico y servicio al cliente (Bogotá)</p> <p>Asistente Administrativa (Medellín)</p>

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

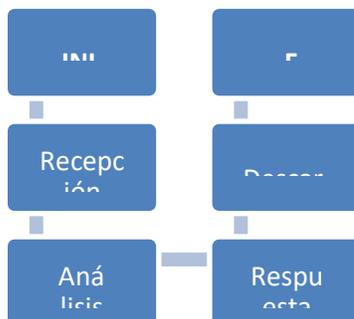
7.8. Cambio de área de negocio (Instituto a personalizado)

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Consultar en SIICAR horas cursadas en la actual área de negocio.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
2	Consultar procedimiento de corporativo y personalizado.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
3	Autorizar cambio de área de negocio. El mínimo de horas autorizadas a tomar en personalizado es de 16 en programas de inglés y 40 horas en otros idiomas.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente
4	Cumplir los requisitos para realizar el trámite: Estar al día. Anexar documentación requerida y cumplir las condiciones generales para la realización de trámites.	Titular del contrato y/o persona autorizada
5	Matricular el beneficiario en la nueva área de negocio	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
6	Registrar en SIICAR el cambio realizado.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)

		Asistente Administrativa (Medellín)
7	Bloquear las clases en el área de negocio anterior.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
8	Registrar el trámite en la base de datos de trámites.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá) Asistente Administrativa (Medellín)
9	Verificación y validación del trámite.	Coordinación Jurídico y de Servicio al cliente (Bogotá) Coordinación Administrativa (Medellín)
10	Archivar documentos del trámite. Medellín semanalmente envía los soportes físicos a Bogotá al proceso de cartera.	Auxiliar jurídico y servicio al cliente (Bogotá)

Nota: Para realizar actualización de datos del documentos de identidad estudiantes es importante que solicitar el nuevo documento al estudiante y enviarlo a Auxiliar de Cartera (Bogotá) o Asistente Administrativa (Medellín) para realizar dicha actualización.

13. 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

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

14.2. 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 los responsables.

14.3 Informes de seguimiento a la gestión de PQRS

El área de Servicio al Cliente como responsable de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias originada de los clientes realiza periódicamente informes sobre la gestión, presentando la evolución de casos recibidos, el comportamiento del indicador y acciones de mejoramiento 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.

15. control de seguimiento de respuesta a las PQRS.

Semanalmente se realizará gestión de seguimiento relacionado en la planilla "VALIDACION 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

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. En el apartado de descripción de peticiones se establece el tiempo máximo para responder al cliente.	Yessica Aldana	Jenny Devia Bonilla
4	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
5	11/2019	Se agrega: terminación de contrato. Ampliación caducidad. Bono referido. Trámites	Yessica Aldana	Jenny Devia
6	12/2019	4.4.4. Se modifica Seguimiento a la satisfacción de atención de PQRS 4.4.4.1 Asuntos Académicos. 4.4.4.2. Asuntos Mercadeo y Ventas, 4.4.4.3 Asuntos Administrativos y Financieros. 4.1.9 Estudios de Satisfacción y Percepción	Yessica Aldana	Jenny Devia
7	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