

Subproceso	Gestión del servicio
-------------------	----------------------

OBJETIVO

Gestionar la atención adecuada y oportuna de las manifestaciones, clasificadas en: felicitaciones, asesorías, derechos de petición, reclamos y sugerencias que presenten los usuarios de Comfenalco Antioquia. Convirtiéndose en un insumo para la definición e implementación de las acciones de mejora, el reconocimiento en los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores de Comfenalco Antioquia. Cualquier usuario podrá manifestar su percepción sobre el servicio recibido.

DEFINICIONES

- **Manifestación:** Expresión positiva o negativa que realizan los usuarios afiliados y no afiliados por diferentes canales de atención que dispone la caja de compensación; por lo general requieren respuesta y tratamiento de planes de acción y mejora.
- **Facilitador de Servicio:** Es el socio estratégico del proceso de Gestión del Servicio, en cada una de las sedes o procesos. Es quien moviliza la cultura del servicio y asegura la implementación de políticas y procedimientos para garantizar en el tiempo una mejor experiencia del cliente.
- **NEXOS - CRM:** Aplicativo en el cual se ingresan, se gestionan y se cierran las manifestaciones de los usuarios.
- **Canales de comunicación:** Son los diferentes medios, a través de los cuales un usuario puede expresar una manifestación. Los canales son los siguientes: Buzón de sugerencias, carta, correo electrónico, presencial, redes sociales y telefónico.
- **Felicitación:** Reconocimiento de un usuario a la organización o a un empleado, producto de la satisfacción derivada de la utilización de un servicio.
- **Asesoría:** Solicitud de información acerca de un proceso o un servicio.
- **Sugerencia:** Planteamiento de un usuario que contiene ideas y recomendaciones acerca de los servicios que debe prestar el proceso.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad del usuario a causa del incumplimiento de una de las condiciones pactadas contractualmente u ocasionada por un momento de verdad no satisfactorio.
- **Resarcimiento:** Se deriva de un reclamo y se refiere a la acción de reparar y subsanar un daño o perjuicio ocasionado a una empresa o usuario.

Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio	Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio
--	--

- **Acuerdos de servicio:** Corresponde a los tiempos de respuesta definidos para dar gestión y solución a la manifestación.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
-----------	-------------	-------------

Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio	Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio
--	--

<p>1. Atención y registro de las manifestaciones</p>	<p>De acuerdo al canal elegido por el usuario para comunicar su manifestación, se procede de la siguiente manera:</p> <p>Manifestaciones que lleguen de forma presencial o telefónica:</p> <p>El colaborador escucha al usuario, tratando de precisar cuál es su necesidad y procurando entregar una respuesta adecuada en el primer contacto. Comparte esta información al proceso de Servicio al Cliente, para que realice el registro en el aplicativo NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM</p> <p>Manifestaciones recibidas a través del buzón de sugerencias:</p> <p>En las sedes donde se tiene instalado un buzón de sugerencias, se realiza la apertura siguiendo el instructivo (Apertura de buzones de sugerencias GCS-IN-12).</p> <p>Manifestaciones recibidas a través de las redes sociales:</p> <p>Una agencia externa monitorea permanentemente las redes sociales y verifica si a través de este canal ingresan manifestaciones expresadas por los usuarios. En caso tal, solicita al usuario los contactos (teléfonos o correo electrónico) y comparte la información al correo del Auxiliar Gestión del Servicio.</p> <p>El Auxiliar procede con el ingreso de la manifestación al aplicativo NEXOS – CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM. Luego realiza seguimiento con el proceso responsable para asegurar una comunicación de inmediato con el usuario.</p> <p>Manifestaciones recibidas por carta:</p> <p>El usuario puede manifestarse a través de carta, la cual será entregada al facilitador del servicio de la sede o proceso, para que sea</p>	<p>Empleado Facilitador del servicio</p> <p>Empleado Facilitador del servicio</p> <p>Agencia externas (contratada)</p> <p>Auxiliar Gestión del Servicio</p>
---	---	---

<p>Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio</p>	<p>Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio</p>
---	---

	<p>ingresada al aplicativo NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM</p> <p>NOTA: Los casos deberán cargarse en prioridad normal (8 días), a excepción de Agencia de Viajes y Subsidios y Aportes (Baja – 10 días hábiles) dado a que la respuesta esté sujeta al escalamiento de un tercero (proveedor), ejemplo: Gana, proveedores de la Agencia de Viajes.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>
<p>2. Priorización de la manifestación</p>	<p>Al registrar la manifestación en el aplicativo NEXOS-CRM en el paso anterior, se genera un ticket, que corresponde al número que identifica la manifestación. Una vez se asigne un ticket al facilitador del servicio, le llega un correo electrónico con la notificación. Sin embargo, se recomienda al facilitador, ingresar diariamente al aplicativo NEXOS – CRM, para consultar nuevas asignaciones y proceder con la gestión.</p> <p>Leer y analizar el caso identificando la necesidad de acompañamiento del área o proceso involucrado, de igual forma, alertar a las analistas de Gestión del Servicio cuando considere que es un caso relevante y sea necesario la intervención del mismo para la resolución de la manifestación.</p> <p>Si la manifestación asignada al facilitador no es de su alcance, debe notificar en el mismo día al Auxiliar de Gestión el Servicio para que el caso sea reasignado al proceso responsable.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio</p>	<p style="text-align: center;">Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio</p>
---	---

<p>3. Gestión de la manifestación</p>	<p>El facilitador da la respuesta del caso acorde con las políticas corporativas y a la promesa de venta, garantizando claridad, efectividad, oportunidad y satisfacción en la respuesta. Además, procura cerrar la manifestación respetando los acuerdos de servicio según la prioridad del ticket:</p> <p>Normal: 8 días hábiles Baja: 10 días hábiles (Agencia de Viajes y Subsidios y Aportes).</p> <p>El aplicativo NEXOS – CRM envía notificaciones al facilitador, cuando el caso esté próximo a vencerse y una vez esté vencido.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>
<p>4. Seguimiento a la manifestación</p>	<p>Monitorear diariamente la gestión y cierre oportuno de las manifestaciones en NEXOS – CRM; con el fin de cumplir los acuerdos de servicio pactados al usuario.</p> <p>En aquellos casos que no se estén cumplimiento los tiempos pactados, se generan las acciones pertinentes para garantizar que dé respuesta oportuna.</p>	<p>Auxiliar de Gestión del Servicio</p>

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio</p>	<p style="text-align: center;">Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio</p>
---	---

<p>5. Cierre de la manifestación</p>	<p>La respuesta se puede realizar por diferentes medios, de acuerdo a la complejidad del caso y pertinencia del motivo de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Si el caso es solucionado inmediatamente, se documenta en NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM • Telefónico: El facilitador se comunica por teléfono al número de contacto que dejó registrado en sus datos y debe quedar registrada la llamada en CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM • Por escrito: Se elabora la carta con la respuesta, de acuerdo a los protocolos establecidos (radicación en el aplicativo Mercurio). Preferiblemente enviar la carta como anexo en la respuesta del tickets o enviar físicamente por gestión documental, en ambos casos se debe dejar la comunicación en CRM (Ver Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM • Por correo electrónico: En caso de no ser posible el contacto telefónico con el usuario, se enviará correo electrónico siguiendo los lineamientos de NEXOS – CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM <p>RESARCIMIENTO:</p> <p>Cuando por la naturaleza del reclamo, se derive un resarcimiento, el área o proceso involucrado seguirá la GCS-NI-01 Norma Interna de Resarcimiento, así como registrará en NEXOS – CRM el ticket de resarcimiento siguiendo el Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>
<p>6. Generar el indicador de oportunidad</p>	<p>Una vez cerradas las manifestaciones se calcula el indicador de oportunidad, con el fin</p>	

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio</p>	<p style="text-align: center;">Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio</p>
---	---

ATENCIÓN DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

	<p>de identificar si el facilitador cerró las manifestaciones en los tiempos pactados (ver GCS-IN-01 Generación del indicador de oportunidad)</p> <p>La Analista de Operaciones Comerciales envía mensualmente el informe con los resultados del indicador.</p>	Analista de operaciones comerciales
7. Revisar el indicador de oportunidad	<p>Una vez recibido el informe se revisan las fechas del informe garantizando que efectivamente el caso si haya sido cerrado oportuna o inoportunamente, y generar el indicador definitivo del mes.</p> <p>Adicional, se analiza el informe evidenciando las principales oportunidades de mejora en cada proceso.</p>	Analistas de Gestión del Servicio
8. Generar indicador de satisfacción	<p>Calcular el indicador de satisfacción (ver Instructivo del GCS-IN-02 Instructivo Medición de satisfacción). Se envía informe con los resultados del indicador a la Analista de Gestión del Servicio.</p>	<p>Analista de Mercadeo</p> <p>Analista de Información</p>
9. Revisar el indicador de satisfacción	<p>Revisar el informe con los resultados del indicador de satisfacción, para evidenciar aquellos casos en los que se debe reforzar la gestión de la manifestación, la calidad de la respuesta y establecer con ello acciones de mejora.</p>	Analista de Gestión del Servicio
10. Generar informes de gestión	<p>Cada mes, el Facilitador del Servicio genera del aplicativo Nexos el informe de los ticket del mes, con el fin de identificar reincidencias e implementar las acciones de mejora.</p>	Facilitador de Servicio al Cliente.
11. Generar planes de acción	<p>Los gerentes, jefes y coordinadores de cada área analizan el informe, identificando aquellas manifestaciones que sean repetitivas y/o relevantes para generar la acción que considere pertinente.</p> <p>A partir de ello, deben liderar la definición y consecución de planes de acción que contrarresten los reclamos evidenciados y</p>	Gerentes, jefes y coordinadores de áreas con oportunidades de mejora.

<p>Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio</p>	<p>Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio</p>
---	---

	<p>aprovechen las oportunidades que se deriven de felicitaciones.</p> <p>Nota: Las felicitaciones son una fuente de mejora, toda vez que permiten conocer los puntos fuertes del proceso o área. Las sugerencias facilitan la identificación de falencias de los procesos, y cómo pueden ser subsanados frente al punto de vista del usuario.</p>	
--	--	--

Control de Documentación

CARGOS QUE DEBEN APLICAR EL DOCUMENTO	NOTIFICACIÓN	FORMACIÓN
Todos los colaboradores de la caja	X	
Facilitador del servicio		X
Analista de comunicaciones		
Auxiliar de Servicio al cliente		X
Analista de Gestión del Servicio		X
Analista de Información		X
Analista de Canales Alternos (a través del call center)		X
Gerentes, jefes y coordinadores de áreas con oportunidades de mejora.		X

Elaborado por: Mayerlin Ortiz Castañeda Analista de Gestión del Servicio	Aprobado por: Manuela Díaz Jefe Dpto. Gestión del Servicio
--	--