

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Mercadeo		
	Procedimiento para la Gestión del Servicio al Usuario		
Código documental: PR-ME-04	Versión: 0	Fecha de actualización: 21-jul-2023	Tipo de proceso: Soporte y/o Apoyo
Preparado por:  Encargado/a de Mercadeo	Revisado por:  Encargado/a de Calidad en la Gestión		Aprobado por:  Rector/a

1. Objetivo del procedimiento

Definir la metodología para estandarizar la gestión del servicio al cliente interno y externo, basada en los datos recopilados a partir de las mediciones de la satisfacción del cliente, detectando las áreas con debilidades en la institución, para analizar y evaluar las relaciones con los clientes.

2. Alcance:

Aplica para los/as Jóvenes/adultos estudiantes, clientes corporativos y las áreas internas. Este procedimiento inicia desde la solicitud de las métricas hasta la remisión de resultados al área requiriente.

3. Documentos de Referencia

1. Métricas de la relación con los clientes.
2. Métricas del Rendimiento.
3. Métrica de la Eficiencia de los Agentes.

4. Definiciones

1. **Métricas de la relación con los clientes:** son métricas que permiten medir el rendimiento y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. Con esta información es posible identificar si la Experiencia de Cliente es positiva o si los clientes están satisfechos con la atención recibida.

	Procedimiento para la Gestión del Servicio al Usuario	CÓDIGO: PR-ME-04
		VERSIÓN: 0

2. **Métricas del Rendimiento:** es la capacidad de un elemento de un servicio para cumplir sus funciones acordadas cuando es requerida. Estas funciones son determinadas por la confiabilidad, mantenibilidad, rendimiento, seguridad y capacidad de servicio.

3. **Métrica de la Eficiencia de los Agentes:** Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa. Logrando las metas con la menor cantidad de recursos. (Ahorro o reducción de recursos al mínimo).

5. **Políticas del procedimiento:**

1. El/la Coordinador/a de Mercadeo debe realizar la solicitud del Reporte de llamadas entrantes, salientes y abandonadas del mes a través del Sistema GLPI mensualmente.

2. El/la Administrador/a de Redes debe enviar las métricas solicitadas en los primeros cinco (5) días laborables de cada mes.

3. Los/as Agentes de Servicio asignados a Atención al Cliente, deben dar respuesta al correo electrónico (info@itla.edu.do) dentro de las primeras 24 horas laborables y/o escalar al área correspondiente para dar respuesta al solicitante según aplique.

4. El/la Coordinadora de Mercadeo o a quien este o esta designe debe responder a través del Chat-ITLA y/o llamadas (WhatsApp, Plataforma Virtual, etc...) las solicitudes de información de los usuarios en el horario regular administrativo.

5. Las áreas internas deben solicitar a través de correo electrónico al Encargado/a y/o al Coordinador/a del Dpto. de Mercadeo, por lo menos 72 horas laborables, para iniciar las campañas y/o promociones que requieran gestión de llamadas salientes.

6. El/la Coordinador/a de Mercadeo al finalizar la campañas y/o promociones solicitada por un área interna debe enviar los resultados de la gestión para su análisis en un tiempo estimado de 48 horas laborables.

6. **Descripción del procedimiento:**

6.1 **Reporte de llamadas:**

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	SOLICITUD DE MÉTRICAS solicita mediante tickets GLPI al Administrador de Redes el reporte de llamadas entrantes, salientes, abandonadas del mes.	Coordinador/a de Mercadeo	Reporte de llamadas entrantes, salientes y abandonadas del mes

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	Procedimiento para la Gestión del Servicio al Usuario	CÓDIGO: PR-ME-04
		VERSIÓN: 0

2	REMISIÓN DE REPORTE Recibe el reporte de llamadas entrantes, salientes y abandonas del mes y realiza un Reporte de productiva	Administrador/a de Redes	Reporte de llamadas entrantes, salientes y abandonadas del mes
3	ARCHIVAR REPORTE Archiva reporte de Productividad Digital en la carpeta evidencias de POA	Coordinador/a de Mercadeo	Reporte de Productividad Digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6.2 Recepción de correo electrónicos y/o otros canales de comunicación:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	ASIGNAR OPERADOR Asigna diariamente a un/a operador/a para dar respuestas a las distintas solicitudes vía correo electrónico institucional.	Coordinadora del área Mercadeo	<u>info@itla.edu.do</u>
2	ASIGNAR OPERADOR Asigna diariamente a un operador para dar respuestas a las distintas solicitudes vía ITLA-Chat y/o llamadas.		Plataforma y/o ChatBOT
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	Procedimiento para la Gestión del Servicio al Usuario	CÓDIGO: PR-ME-04
		VERSIÓN: 0

6.3 Solicitud de Campaña y/o Promociones:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	SOLICITUD DE APOYO PARA CAMPAÑA Y/O PROMOCIÓN Solicita al Encargado de Mercadeo y/o al Coordinador de Mercadeo el apoyo requerido para la campaña y/o promoción.	Área solicitante	Correo Electrónico
2	RECEPCIÓN DE ARCHIVO CAMPAÑA Recibe solicitud y coordina el inicio y final de la promoción y/o campaña	Coordinadora del área Mercadeo	Reporte de Resultados
3	REMISIÓN DE RESULTADOS Remite el reporte de resultados al área solicitante para su análisis.		
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Reporte de llamadas entrantes, salientes y abandonadas del mes	Mercadeo	Digital	1 año	Digital
N/A	info@itla.edu.do	Mercadeo	Digital	1 año	Digital
N/A	Plataforma y/o ChatBOT	Mercadeo	Digital	1 año	Digital
N/A	Reporte de Resultados	Mercadeo	Digital	1 año	Digital

8. Anexos

n/a.

9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	21/07/2023	Procedimiento Nuevo	-