

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para la atención de requisitos de los clientes y su gestión con otros procesos para garantizar la satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

Inicia con la generación de un contacto con un cliente actual o potencial, sigue con la *identificación de los requerimientos o necesidades del cliente*, asesoría acorde a sus necesidades, continua con la *verificación del cumplimiento de los requisitos*, envío de cotización (compromisos como visita), (Descripción general de las características del servicio) cuando sea requerida y seguimiento a estas, finalizando con la legalización del contrato, el envío de los requisitos solicitados por el cliente al proceso de Operaciones, y finaliza con el pago respectivo a la empresa INTEGRAL GROUP SOLUTION por parte del cliente.

## 3. REPOSABLE

**Director Ejecutivo** Es la persona encargada de mantener relaciones con los clientes, y dar los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos que establezca el cliente.

**Gerente Comercial** Es la persona encargada de dar cumplimiento estricto al presente procedimiento.

Es la persona de contacto para concretar negocios con los clientes. En caso de realizar visitas se debe dejar acta de visita, apoyada con el Jefe de Operaciones

Se encarga de informar al proceso de Operaciones la realización de los servicios según los requisitos establecidos con el cliente.

Realiza la verificación de la capacidad de cumplimiento de los requisitos establecidos por el Cliente y necesarios para el servicio junto con el Jefe de Operaciones

Medir su satisfacción

Realizar cotizaciones según información

Canaliza las solicitudes de cotización realizadas por medio telefónico o por correo electrónico.

**Jefe de Administración y Financiera** Encargado de realizar y dar trámite a la facturación de los servicios o productos vendidos.

#### **4. DEFINICIONES**

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto.

**Cotización:** Documento en el que se manifiestan a los posibles clientes, las condiciones de entrega, de pago, calidad, cantidad y garantía de los materiales que están en posibilidades de ofrecer.

**Documento:** información y su medio de soporte.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Producto:** se define como resultado de un proceso.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Verificar:** Confirmar mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Sistema de Gestión de Calidad:** es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

**Propiedad del Cliente:** Todo bien, servicio o información que sea suministrado por el cliente para la realización de un evento en específico

## **5. DESARROLLO**

### CONTEXTO GENERAL

Los clientes que maneja INTEGRAL GROUP SOLUTION buscan en la empresa soluciones integrales en las áreas de ASISTENCIAS para la prestación de servicios como ASISTENCIAS HOGAR, VIAL, MEDICA, ODONTOLOGICA, MASCOTAS, VIAJES,

Tipos de Clientes:

Los clientes que maneja INTEGRAL GROUP SOLUTION son:

- ASEGURADORAS, BANCOS, RETAIL, TELCOS, CAJAS DE COMPENSACION, entre otras.

Los requisitos que se identifican son:

- Prestar asistencias de Emergencias o Programadas, que mitiguen la emergencia o la necesidad generada por su usuario final
- 

Por parte del cliente podrán ser:

- Niveles de Servicios
- Niveles de Atención
- Calidad en la Prestación del Servicio
- Cobertura a Nivel Nacional

Para servicios:

- Tipo de servicio
- Cobertura a Nivel Nacional o Regional
- Propósito del servicio a contratar
- Descripción del servicio

Esta información inicial queda registrada en caso de existir visita al cliente, en un email enviado al cliente con lo tratado. De lo contrario se registra en la información de entrada diligenciada en la **cotización**.

Si la cotización es aceptada se concreta a través de la consignación en un **Contrato**, y en este documento queda registrados los compromisos previa confirmación y resolución de diferencias frente a los requisitos expresados inicialmente.

En el **Contrato** se describen los requisitos finales acordados y a ejecutar en el servicio a entregar.

Los requisitos o solicitudes del cliente los puede tomar el Gerente Comercial

Una vez identificado los requisitos se procede a verificar la capacidad de cumplimiento en cuanto a lo solicitado, se prepara la **Cotización** presentando una o más de dos propuesta, apoyándose preferiblemente del Gerente de Operaciones

La aceptación y confirmación de la confirmación de la cotización se realiza a través de la emisión del **Contrato**.

Posteriormente el Gerente Comercial envía una **Comunicación Interna a través de un email**, donde informa a los procesos implicados, las condiciones y requisitos establecidos para la realización del servicio.

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El proceso de Gestión Comercial comienza con la primera comunicación que se tiene con el cliente, ya sea que él se comunique con la empresa o que el personal Comercial (Gerente Comercial) busquen el contacto mediante una labor de captación de clientes nuevos. Esta búsqueda puede realizarse a través del directorio telefónico, pagina web o referido.

**TELÉFONO** Cuando un cliente actual o potencial se pone en contacto con INTEGRAL GROUP SOLUTION vía telefónica, éste debe ser atendido preferiblemente por el Gerente Comercial.

**VISITA AL CLIENTE** El cliente actual o potencial puede solicitar una visita, el Gerente Comercial o Gerente de Operaciones se debe agendar en cuanto a fecha, hora y lugar de la reunión. Se realiza la verificación de requisitos del cliente donde se confirma y se registra los compromisos en medio de email.

De cada cliente se tiene una carpeta en medio magnético, donde el Gerente Comercial archiva por año y por cliente cada una de las cotizaciones emitidas.

Una vez se envíe cotización con algunos clientes la legalización del servicio se maneja a través de un contrato emitido por el cliente.

PRESENTACION DE LA EMPRESA O PRODUCTOS Cuando un cliente nuevo solicita una presentación de la empresa o sus servicios, el Gerente Comercial deberá enviar la Presentación Comercial de la empresa, envío de portafolio de servicios que ofrece INTEGRAL GROUP SOLUTION vía correo electrónico o correo directo a las instalaciones del cliente y realizar un seguimiento telefónico al recibo de dicha información. También la presentación de la empresa puede ser de manera personal y puede ser por el Gerente Comercial.

COTIZACIÓN La cotización deberá contener preferiblemente información como: Datos del cliente, condiciones de negociación, descripción, cantidad, precio. Se revisa su viabilidad para envío de cotización preferiblemente en un tiempo no *mayor de una semana* vía e-mail.

RECEPCIÓN DE CONTRATO DEL CLIENTE Después de aprobada la Cotización por parte del cliente, este emite un Contrato, documentos que son la evidencia de la aprobación del servicio, y donde el cliente registra claramente sus requisitos.

Este documento debe ir preferiblemente archivado en la carpeta del cliente.

ALTA DEL SERVICIO Cada vez que se inicie relaciones comerciales y después de recibido el contrato, el Gerente Comercial procede a dar El alta del servicio.

- El departamento comercial procede a solicitar por medio de un correo electrónico al área de IT un numero de cabecera en el cual se va a montar el 0810 / 0800 (en cada filial este número varía), con ese número de cabecera se le solicita el alta de una nueva línea telefónica 0810 / 0800 al proveedor telefónico. Este es el numero donde el afiliado llamara a solicitar el servicio de asistencia.
- Una vez el Proveedor telefónico envíe el 0810 / 0800 enlazado con el numero de cabecera, el departamento comercial por medio de un correo le pasara todos los datos del plan al departamento de sistema, para que este configure la planta telefónica (PBX) y a su vez configure el nombre de fantasía asignado comercialmente. Editando el nombre que se podrá observar en el visor del SOFT telefónico con el cual trabaja cada Coordinador.
- Una vez este configurada la planta telefónica (PBX), el departamento comercial enviará toda la información del nuevo plan al departamento de operaciones, como el 0810, el nombre del plan, las coberturas, los eventos, las condiciones generales, etc.
- El departamento de Operaciones configura en el SOFT de asistencia el programa respectivo, agregando todos los datos del Plan si ya existe la Cuenta con algún plan anterior; o si es una nueva cuenta procede a crear dicha cuenta y su plan; e informándoles a los Coordinadores de CAT y SAC el nuevo plan, la fecha de inicio, las coberturas, los eventos, etc.
- El encargado de Proveedores verificara los servicios que se van a ofrecer y con base a esto verificara el numero de proveedores con los que se cuenta para dichos servicios, si

no se cuenta con los proveedores suficientes procederá a la selección de nuevos proveedores

- Si se comercializa por TMK, se le hará una capacitación por parte del departamento comercial a los agentes de telefónicos de TMK en donde se le hará entrega de la información general del plan, la base de datos de clientes, etc.
- Comunicación interna. Se comunica el lanzamiento del programa a todo el personal

MANEJO DE MODIFICACIONES Cuando el cliente o INTEGRAL GROUP SOLUTION modifiquen alguno de los requisitos inicialmente pactados o capturados en el Contrato del cliente, se debe realizar un OTRO SI de la modificaciones firmado por ambas partes y anexarla al contrato.

Las modificaciones las puede realizar el cliente o INTEGRAL GROUP SOLUTION antes o durante la realización del servicio.

REALIZACIÓN DE FACTURAS AL CLIENTE El Jefe de Administración y Financiero, está encargado de elaborar, verificar, aprobar y firmar la factura para proceder a radicarla.

VERIFICACIÓN DE PAGOS El Jefe de Administración y Financiero es el encargado de verificar los tiempos de pago de los clientes. Realiza el seguimiento al pago de dicha Factura, a través de los mecanismos que considere pertinentes, en lo posible debe dejar registro del seguimiento

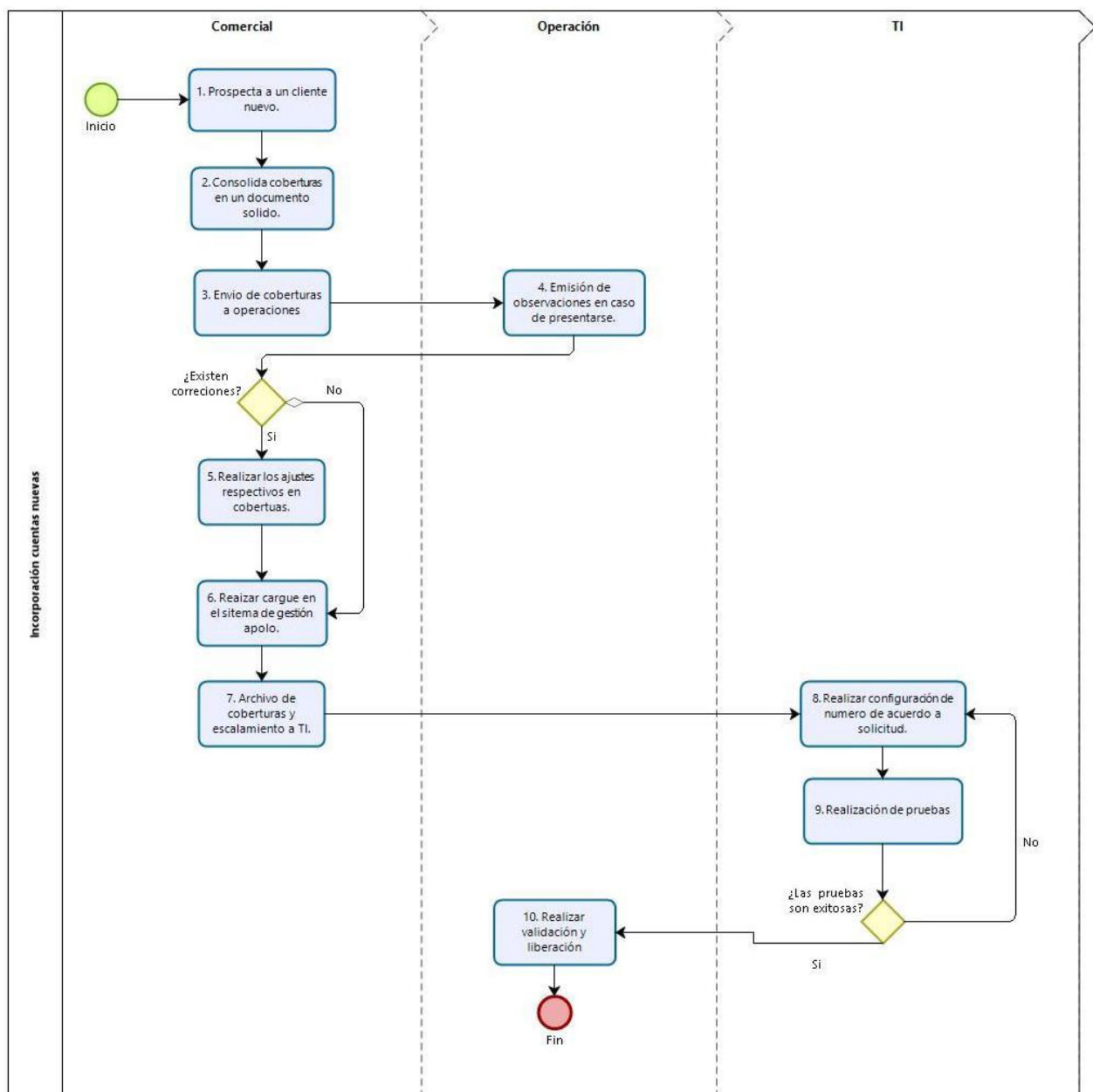


Solo en caso de existir una inconsistencia por algún error en la negociación del evento, esta factura es remitida al área Comercial.

PROPIEDAD DEL CLIENTE Se denomina propiedad del cliente a todo aquello que él mismo entregue.

### Incorporación de cuentas nuevas

- Aplica para la gestión de incorporación de nuevos negocios.
- Se lleva el control de los procesos y etapas que se deben ejecutar para la salida y liberación de nuevos negocios contratados.



N°	Actividad	Responsable	Descripción Actividad
1	Prospecta de clientes nuevos	Comercial	Se realiza el perfilamiento y la ubicación de clientes potenciales para el establecimiento de alianzas comerciales favorables para las partes.
2	Consolidación de coberturas	Comercial	Se realiza la consolidación de las coberturas en un documento físico y electrónico.
3	Envío de coberturas a Operaciones	Comercial	Se realiza el envío de coberturas a operaciones para obtener observaciones generales (no limitativas o que puedan impactar en el cierre de negocio)
4	Emisión de observaciones	Operaciones	Realiza la emisión de sus observaciones en caso de existir y envía al área comercial para modificaciones.
5	Realizar los ajustes en coberturas	Comercial	Se realizan ajustes a cobertura sí aplica y se definen los parámetros finales para la prestación del servicio del nuevo negocio.
6	Realizar cargue en sistema de gestión	Comercial/ Operaciones	Se sube cobertura a sistema apolo en conjunto (comercial y operaciones). comercial llena formato para solicitud de número telefónico, con firmas de comercial y operaciones (considerar aviso de privacidad)
7	Archivo de coberturas	Comercial	Archiva coberturas, entrega a ti la solicitud de numero telefónico, y realiza grabación de audio menú IVR
8	Realizar configuración de números	TI	Realizar la configuración del número telefónico acorde a solicitud para la activación de la prestación del servicio.
9	Realización de pruebas	TI	Realiza pruebas del número telefónico y entrega operatividad a las áreas de gestión.
10	Validación y Liberación	Operación	Realiza pruebas valida número telefónico y se libera en operación para puesta en marcha.

**6. ANEXOS**

No Aplica

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Revisión</b>	<b>Ítem Modificado</b>	<b>Objeto de la Modificación</b>
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Cambio del titulo del documento	Actualización ISO 9001
Rev. 02	Revisión anual de documentación.	Revisión anual de documentación
Rev. 03	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información.
Rev. 04	Actualización del procedimiento	Incorporación de Cuentas Nuevas

**Brian Cortes**  
Elaboró/Controló**Alejandro Achával**  
Revisó**Russell Aparicio**  
Aprobó