



Relaciones con el Negocio

Elaboró:	Arquitecto		
Revisó:	Control de Documentos		
Aprobó:	Dirección General		
Responsable del documento:	Director Comercial	Tiempo de retención:	1 año posterior a su vigencia
		Disposición final:	Eliminación del repositorio documental

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Políticas	3
4. Definiciones	4
5. Responsabilidades	4
6. Diagrama de Proceso.....	5
7. Descripción del Proceso.....	6
8. Documentos relacionados	9

1. Objetivo

Dar seguimiento al desempeño de los proyectos de clientes externos, detectar áreas de oportunidad en el servicio y definir mejoras que aseguren una relación a largo plazo.

2. Alcance

Este proceso aplica para todos los servicios contratados por el cliente de acuerdo al catálogo de servicios vigente.

3. Políticas

- Se deberán realizar reuniones periódicas con el cliente para la revisión del estado del servicio.
- Se aplicará la encuesta de satisfacción del servicio al cliente anualmente y de acuerdo con las necesidades del proyecto.

4. Definiciones

- Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo documentado entre el proveedor del servicio y el cliente que identifica los servicios y sus objetivos.
- Cambio: Adición, modificación o baja de los servicios soportados o componentes del servicio y su documentación asociada, autorizados y planeados.
- Catálogo de Servicios: Documento que proporciona una visión sencilla, en terminología entendible para el negocio, de todos los servicios provistos, y las alternativas u opciones de prestación de servicios.

5. Responsabilidades

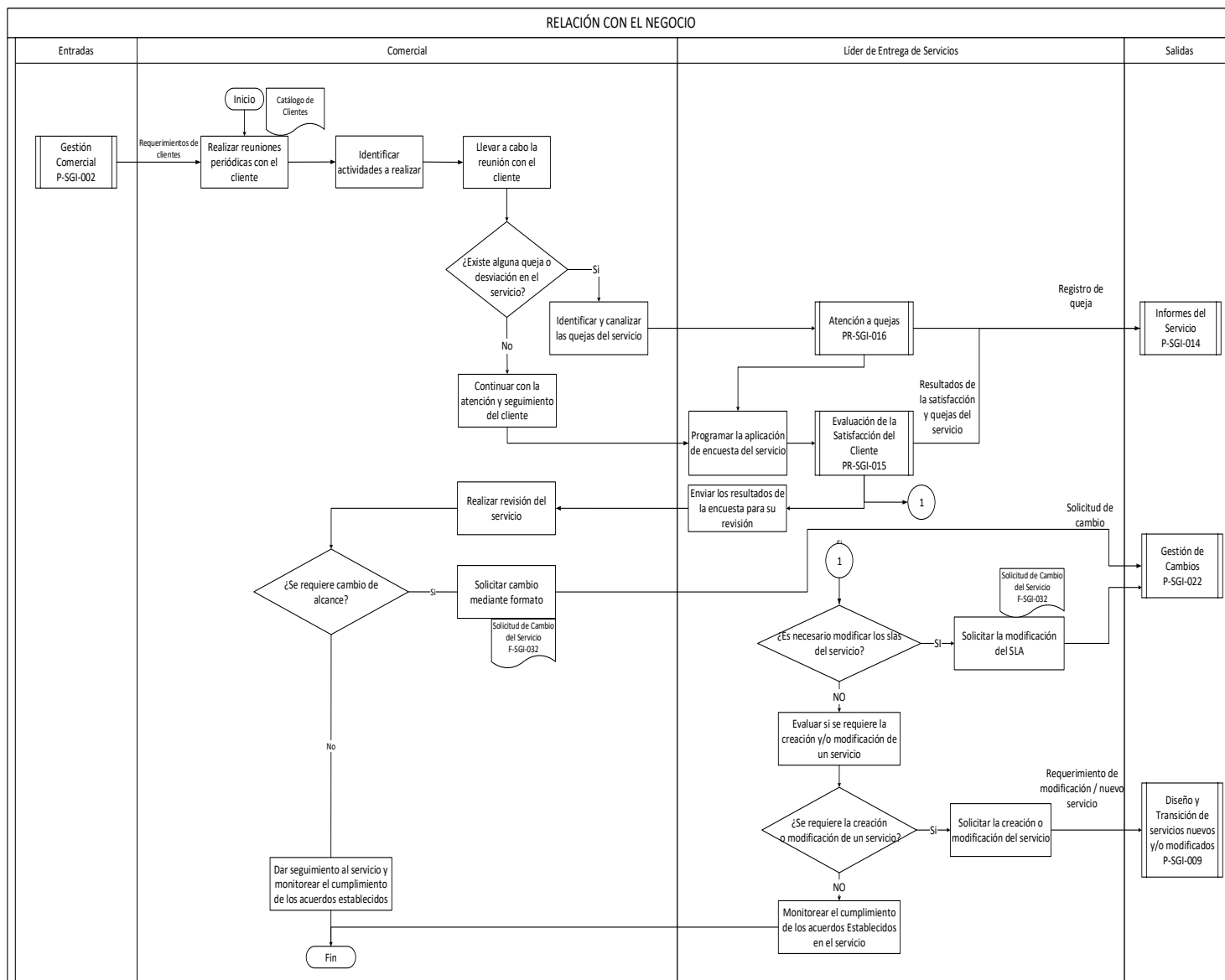
Comercial.

- Dar seguimiento oportuno al cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- Mantener una relación de trabajo cordial y de respeto con el Cliente.
- Mantener al Cliente informado sobre la atención a sus requerimientos y acuerdos generados de reuniones previas.
- Reportar al Líder de Entrega del Servicio cualquier queja identificada derivado de las reuniones e interacción con el Cliente.
- Tomar acciones con relación a los resultados de la satisfacción del Cliente.
- Dar seguimiento a las acciones establecidas para la satisfacción del cliente.
- Mantener una comunicación efectiva con el cliente.

Líder de Entrega del Servicio

- Programar la evaluación de la satisfacción del cliente de acuerdo con las necesidades de los proyectos y servicios.
- Gestionar las quejas reportadas hasta su solución.
- Dar seguimiento a las encuestas de satisfacción.

6. Diagrama de Proceso



7. Descripción del Proceso

No.	Responsable	Fase del proceso	Descripción	Evidencia
1	Comercial	Realizar reuniones periódicas con el Cliente	Realizar reuniones periódicas con el Cliente, de acuerdo con las necesidades del proyecto con relación a los servicios brindados.	Catálogo de Clientes
2	Comercial	Identificar actividades a realizar	Identificar actividades a realizar, de acuerdo las necesidades presentadas en la etapa del proyecto (tales como: seguimiento de acuerdos previos, atención personalizada, identificar necesidades y requerimientos del cliente, escuchar al cliente, etc.)	NA
3	Comercial	Llevar a cabo la reunión con el Cliente	<p>Llevar a cabo la reunión con el Cliente de acuerdo con lo programado para tratar los asuntos correspondientes de acuerdo con las necesidades del cliente.</p> <p>¿Existe alguna queja o desviación en el servicio?</p> <p>Si: Identificar y canalizar las quejas del servicio, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-SGI-016 (continuar con la actividad 4 del proceso).</p> <p>No: Continuar con la atención y seguimiento del cliente (continuar con la actividad 5 del proceso).</p>	<p>NA</p> <p>Atención a quejas PR-SGI-016</p>

No.	Responsable	Fase del proceso	Descripción	Evidencia
4	Líder de Entrega del Servicio	Atender las quejas	Atender las quejas reportadas por el área comercial de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-SGI-016.	Atención a quejas PR-SGI-016
5	Líder de Entrega del Servicio	Programar la aplicación de la encuesta del servicio	<p>Programar la aplicación de la encuesta del servicio y evaluar la satisfacción del Cliente de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-SGI-015, con la finalidad de obtener la percepción del Cliente con relación a los servicios brindados, identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Enviar los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes Comercial para su revisión (Continuar con la actividad 7).</p> <p>¿Es necesario modificar los SLAs del servicio?</p> <p>Si: Solicitar la modificación de los SLA's de acuerdo con lo establecido en el proceso de Gestión de Cambios.</p> <p>No: Continuar con la actividad 6.</p>	<p>Evaluación de la Satisfacción del Cliente PR-SGI-015</p> <p>Solicitud de Cambio del Servicio F-SGI-032 Gestión de Cambios P-SGI-022</p>

No.	Responsable	Fase del proceso	Descripción	Evidencia
6	Líder de Entrega del Servicio	Evaluar si se requiere la creación y/o modificación de algún servicio	<p>Evaluar si se requiere la creación y/o modificación de algún servicio</p> <p>¿Se requiere la creación o modificación de un servicio?</p> <p>Si: Solicitar la creación y/o modificación del servicio de acuerdo con lo establecido en el proceso P-SGI-009.</p> <p>No: Dar seguimiento al servicio y monitorear el cumplimiento a los acuerdos establecidos, finalizar proceso.</p>	<p>Diseño y Transición de servicios nuevos y/o modificados</p> <p>P-SGI-009</p>
7	Comercial	Realizar revisión del servicio	<p>Realizar revisión del servicio para asegurar se cumplan los acuerdos establecidos, compromisos y requerimientos específicos del cliente.</p> <p>¿Se requiere cambio de alcance?</p> <p>Si: Solicitar cambio mediante formato F-SGI-032.</p> <p>No: Dar seguimiento al servicio y monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos</p> <p>Fin</p>	<p>NA</p> <p>Solicitud de cambio del Servicio</p> <p>F-SGI-032</p> <p>Correo electrónico</p>

8. Documentos relacionados

- P-SGI-002 Gestión Comercial.
- P-SGI-009 Diseño y Transición de Servicios Nuevos y/o Modificados.
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.