

PROCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

1. Introducción:

La calidad forma parte de la cultura organizacional de **EstudiaPe**, es por ello que nuestro enfoque nos lleva a buscar la satisfacción de nuestros usuarios. Llevados bajo esa misma línea hemos diseñados procedimientos que busquen absolver consultas y reclamos de forma fácil y oportuna. Sin perjuicio de lo antes expuesto, y considerando que **EstudiaPe** es respetuoso del cumplimiento de la normatividad vigente, cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual, para la atención de quejas y reclamos las mismas que serán atendidas conforme a lo establecido en el código de protección y Defensa del Consumidor. El cual, se encuentra a disposición de los consumidores en los consumidores en la Web de **Estudiape**.

2. Objetivos:

Objetivo General:

Definir los procedimientos que se aplicarán para atender consultas y reclamos en el menor tiempo posible.

Objetivo Específico:

- Mantener historial de atenciones por usuario
- Identificar problemas recurrentes para planificar una acción correctiva permanente
- Generar estadísticas de las llamadas según clasificación

1. Canales de atención

Correo electrónico: helpdesk@estudiape.com.

Libro de Reclamaciones virtual: <https://estudiape.com/> (poner el link exacto)

2. Horarios de Atención

Se recibirán los correos las 24 horas del día. Sin embargo, el horario de atención de estos será de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m., excluyendo los días feriados.

3. Procedimiento de atención

- a. Al recibir un caso al correo helpdesk@estudiape.com, el responsable de Help Desk deberá clasificarlo de acuerdo con el tipo de atención requerida y otorgarle la prioridad de atención de acuerdo con el código según se especifica en el acápite 6.
- b. El responsable deberá redireccionará inmediatamente el correo de acuerdo con la clasificación realizada en el acápite anterior.
- c. El responsable de HelpDesk deberá hacerle seguimiento a la solución del problema, documentar la solución, notificar al usuario y de ser necesario organizar la implementar de la solución a nivel organizacional.

4. Clasificación y priorización

Priorizarán de acuerdo con la clasificación y severidad del problema de la siguiente manera:

Clasificación	Descripción	Correo	Tiempo de atención
a. Serio	Fallas en el funcionamiento del sistema, Activación de cuenta, usuario y contraseña	activaciones@estudiape.com	Máximo 2 horas Escalar al Director de Operaciones si no se resuelve la atención dentro de las dos horas.
	Confirmación de pagos / pagos/ Devoluciones	Confirmaciondepago@estudiape.com	
b. Problema	Funcionamiento o inestable	activaciones@estudiape.com	Máximo 4 horas
	Reserva de asesoría	helpdesk@estudiape.com	
c. Capacitación	Procedimiento de uso de plataforma	helpdesk@estudiape.com	Máximo 4 horas Se deberá enviar los links para los tutoriales.
d. Consultas	Promociones Información previa a la contratación del servicio	info@estudiape.com	Máximo 24 horas
	Comprobante de pagos	comprobantedepago@estudiape.com	

e. Otros	Datos personales/usuarios o de datos/protección de datos	datospersonales@estudiape.com protecciondedatos@estudiape.com renunciadedatos@estudiape.com	Máximo 48 horas
	Servicios complementarios	helpdesk@estudiape.com	

5. Responsabilidad de Help Desk (Mesa de Ayuda)

- Registrar y clasificar los correos recibidos
- Redireccionar los correos de acuerdo con el tipo de consulta o reclamo
- Llevar a cabo los esfuerzos inmediatos para restaurar lo antes posible un servicio de tecnología que ha fallado.
- Mantener informado a los usuarios acerca del estatus del reclamo o consulta
- Llevar estadísticas de los correos recibidos por tipo de problema y tiempo de atención