

Jornada sobre
"Sistema CRM para la Gestión de los Colegios Profesionales"
1 de octubre de 2009

El pasado 1 de octubre la Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid, en colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. Demarcación de Madrid, celebró una jornada sobre el **“Sistema CRM para la Gestión de los Colegios Profesionales”**.

A través de este evento, en representación de Indra, D. Roberto Espina Manchón – Gerente del Mercado de Industria, Consumo y Servicios, D^a. Lydia Herrero Coy – Gerente Soluciones de Terceros área Microsoft Dynamics y D. Gabriel Ángel Álvarez Martín– Gerente de Proyectos CRM y D. Javier Castro, Responsable de Desarrollo de Negocio Microsoft Dynamics CRM, en representación de Microsoft, dieron a conocer, a los allí presentes, las ventajas de la utilización de un sistema CRM para la gestión de un Colegio Profesional, informando sobre las capacidades de la herramienta.

Por su parte, D. Miguel García Erviti, Jefe Dpto. de Atención al Colegiado del Colegio de Caminos Canales y Puertos (CICCP) – Demarcación Madrid y D. Emilio Marín Barragán, Jefe del Servicio de Informática de la Sede Nacional del CICCP, presentaron la experiencia de la puesta en marcha del Sistema en la Demarcación de Madrid de la Corporación.

De las diferentes intervenciones, cabe destacar que el sistema CRM proporciona mejoras cuantificables y coherentes en todos los procesos colegiales permitiendo relaciones más estrechas con los Colegiados y ayudando al Colegio a mejorar la calidad del servicio, mediante:

- La centralización de toda la Información relacionada con la gestión colegial, evitando duplicidades y dispersiones.
- La cuantificación de los procesos colegiales para su utilización en la implantación de modelos de gestión de calidad.
- La adecuación de las prestaciones colegiales a las necesidades e inquietudes de sus Colegiados.
- La aplicación de las ‘mejores prácticas’ en la metodología de procesos del Colegio.
- La automatización de procesos rutinarios en la comunicación con los Colegiados.