

Contenido

OBJETIVO	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con el objetivo estratégico corporativo y de desdoblamiento: "Crear una Experiencia de Servicio centrada en el cliente"
ALCANCE	Inicia con la manifestación de una atención para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias por parte de un usuario o público en general, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de fondo a los requerimientos del usuario.
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente/Usuario • Proceso Contractual • Proceso Gestión presupuestal • Outsourcing de Atención a Usuarios. • Proceso Planeación estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. • Comunicación de Aceptación de Oferta, Orden Contractual, Orden de Compra, Contrato. Convenio, Alianza y Acuerdo legalizado • Acuerdo de aprobación del presupuesto • Resolución de desagregación del presupuesto aprobado • Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado • Sistema de Administración de Clientes • Plan Estratégico. 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> • Establece lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a Solicitudes, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias • Información publicada en la página web • Informe de Reclamaciones 379. • Documentos aspirantes. • Estudio previo de conveniencia y oportunidad. • Documentos requieren ser archivados. • Información para comunicar externamente. • Información para comunicar internamente. • Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing y asistente virtual. • Requerimientos tecnológicos. • Acciones correctivas. • Cálculo de indicadores • Avance planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente/Usuario. • Superintendencia Financiera de Colombia. • Proceso Otorgamiento de servicios programas internacionales • Proceso Gestión de archivo • Proceso gestión de comunicación externa • Proceso gestión de comunicación organizacional • Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. • Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos • Proceso Evaluación Independiente. • Proceso Planeación Estratégica
		HACER <ul style="list-style-type: none"> • Capacita al Outsourcing de Atención al Usuario en los servicios de la Entidad. • Brinda información al usuario por los canales de atención (Personalizado, Virtual, Contact center, Escrita, Línea ágil exterior, Redes Sociales y Grandes Clientes). • Realiza escalonamiento a áreas misionales de las solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias • Genera respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. • Elabora informes periódicos de los canales de atención. • Solicita calificación del servicio al usuario. • Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> • Realiza seguimiento al Outsourcing de Atención a Usuarios. • Analiza calificación del servicio. 		
		ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> • Define acciones correctivas y de mejora requeridas • Establece de manera conjunta con las áreas misionales acciones de mejora, enfocadas a la optimización de los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios-PQRSD. 		

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
-----------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Outsourcing de Atención al Usuario. Jefe Comercial y de Mercadeo. Comité de apoyo a la supervisión Coordinador Grupo de Atención al Usuario. Funcionarios de procesos misionales. Técnico Administrativo Grupo Archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero. Procedimiento Atención Grandes Clientes Procedimiento de Exención Impuestos Procedimiento Atención a través de Redes sociales. Procedimiento Asistente virtual Camila. Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD. Guía Protección de datos Guía Parámetros de calidad del Outsourcing de atención al usuario. Guía descuento pasajes internacionales. Guía Descuentos en cursos de Idiomas. Guía Certificaciones. Guía de visitas de seguimiento y calidad de los canales de atención de gestión del servicio. Guía actualización de datos beneficiarios. Guía para la atención de personas con condiciones especiales Carta de trato Digno al ciudadano Diseño y desarrollo de productos Autoevaluación del control. Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Tratamiento del producto o servicio no conforme Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Control de documentos. Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control. Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la atención de clientes. Eficiencia en el servicio. Experiencia de servicio en canales de contacto. Diagnostico modelo de servicio al cliente
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Administración de Clientes – CRM. PBX Página web Aplicativo Mercurio Aplicativos requeridos en el proceso Contractual. C&CTEX. Camila Asistente Virtual 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo e impresión Equipos y elementos de telecomunicación Cubículos de trabajo Sala informativa 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos del proceso de Atención al Usuario. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> Normograma
MAPAS ESTRATÉGICOS	NORMA ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> Mapa Estratégico Corporativo 	

- [Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y Mercadeo](#)

- 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados
- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y Acción Correctiva
- 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se modifica el objetivo del proceso
- En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES
- Se incluyó la siguiente actividad en el planear:• Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.
- Se elimina de la actividad del planear de "brindar información al beneficiario y/o ciudadano / IES por los canales de atención" la lista de los canales, dada la entrada del nuevo modelo de atención.
- En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio".
- En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias.
- De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo
- En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual.
- Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa
- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios
- Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente
- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-6	16	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el objetivo del proceso - En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES - Se incluyó la siguiente actividad en el planear:• Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. - Se elimina de la actividad del planear de "brindar información al beneficiario y/o ciudadano / IES por los canales de atención" la lista de los canales, dada la entrada del nuevo modelo de atención. - En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio". - En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias. - De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo - En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual. - Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa - Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios - Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente - Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
2018-05-04	15	Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015
2018-5-2	14	<ul style="list-style-type: none"> -Se eliminan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios. - Se eliminó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo. <p>Todo lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios fue migrado al proceso gestión comercial y de mercadeo.</p>
2018-2-28	13	Se precisa la caracterización de acuerdo con el nuevo procedimiento de PQRSD
2017-5-15	12	<p>Se realizan ajustes a la caracterización relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alineamiento de objetivos estrategicos y de desdoblamiento

-Indicadores estrategicos en relación con el desdoblamiento

-Consulta mapa de riesgos en el aplicativo Vigia

2015-12-3 11

- Se ajusta la caracterización de acuerdo con los nuevos procedimientos redes sociales, back, front y la unificación de los mismos

2015-07- 10
24

- Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes.
- Se modificó el nombre del indicador "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel" quedando "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel (quejas y reclamos) cerrados dentro del tiempo establecido"
- Se incluyeron los indicadores "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos" , "% de disminución de solicitudes" , "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de solicitudes" , "% de participación de quejas y reclamos sobre el total de clientes vigentes" , "% de disminución de quejas y reclamos" y "% de participación de las solicitudes sobre el total de clientes vigentes"

2014-07-01 9

- Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.
- Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.
- Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.

COPIA CONTROLADA

2014-04-03	8	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
2013-05-31	7	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.
2012-09-24	6	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo. Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo Actualización de los registros generados.
2012-06-01	5	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo. Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo Actualización de los registros generados.
2012-05-07	4	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico Inclusion del proceso de Atención a grandes clientes Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención
2011-04-11	3	<ul style="list-style-type: none"> El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores" En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos. Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros

- 5.6.2 Información para la Revisión
- 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
- 8.5.1 Mejora Continua
- 8.5.2 Acciones Correctivas
- 8.5.3 Acciones preventivas

10/5/2010 2

Se realizaron ajustes a nivel de:
* entradas - proveedores, salidas - clientes.
* requisitos aplicables.

- 1.0 -

COPIA CONTROLADA