

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar la correcta planeación operativa, y de comunicación entre el ICETEX y el proveedor de atención administrado por la Oficina Comercial y de Mercadeo con el fin asegurar el conocimiento en los productos y servicios de la entidad al personal destinado a la atención de beneficiarios y grupos de interés.

2. ALCANCE

Inicia con la promoción o actualización de productos o servicios ofrecidos por ICETEX, incorporando la planeación operativa, y de comunicación para transferirla a los beneficiarios y grupos de interés del ICETEX a través de sus canales de atención, página web y demás medios considerados efectivos para este fin. Culmina con la medición de la satisfacción de los usuarios impactados.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de niveles de servicio (ANS) - Formación:** Corresponden a los horarios acordados para el desarrollo de actividades de formación. Dicho acuerdo contempla que cada colaborador deberá recibir máximo 1.5 horas hombre de capacitación por semana en temas previamente conciliados (16 días anteriores a la capacitación) con el Proveedor de Atención al Usuario.
- **Conciliación de temas para la formación:** Espacio en el que es definido con el proveedor de atención al usuario los temas a capacitar y cómo realizarlo para evitar sobrepasar las 1.5 horas hombre por semana.
- **Conocimiento:** Es un conjunto de información válida, almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje para ser utilizado en un contexto determinado.
- **Dimensionamiento:** Proceso por medio del cual se indican las medidas necesarias de recursos requeridos (recurso humano e infraestructura) con el objetivo de cumplir los indicadores establecidos y la atención de las interacciones de cada uno de los canales.
- **Eficacia:** Resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos.
- **Formación:** Proceso que permite impartir conocimiento mejorando las habilidades de un individuo enfocadas a la atención de usuarios.
- **Grupo de Interés:** Son todas aquellas agrupaciones constituidas por organizaciones o individuos que tienen como objetivo recibir información de un producto y/o servicio.
- **Necesidades de capacitación:** Es aquella situación susceptible de entrenamiento o refuerzo en temas de conocimiento, la cual requiere intervención por parte del área de Gestión del Conocimiento.
- **Planes y programas institucionales:** Son aquellos que corresponden a la actividad de cada una de las dependencias y entidades de la Entidad, relativos a los objetivos, prioridades, proyectos y acciones que en el ejercicio de su función dichas instancias deban realizar.
- **Producto:** Es todo aquello que está a disposición, es decir, en el mercado, para que cualquier usuario lo adquiera con la finalidad de satisfacer una necesidad un deseo.
- **Proyecto:** Plan que se establece para transformar una realidad, consumiendo un conjunto de recursos ya existentes, con el fin de crear una fuente de la que se deriva una corriente de bienes y/o servicios.
- **Refuerzo:** Es una estrategia pedagógica que mejora el aprendizaje afianzando los conocimientos mediante intervención por parte del área de Gestión del Conocimiento.
- **Servicio:** Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.
- **Staff :** Es el conjunto de personas que forman parte de un equipo totalmente definido con el fin de realizar gestiones. Estos pueden llevar a cabo muchísimas funciones, todo depende de las directrices que se hayan estipulado previamente por parte de la dirección u organización.
- **Terceros:** Se considera terceros a las personas con el rol de contratistas del ICETEX o personal vinculado al proveedor de atención al usuario.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Estrategia de planeación operativa, estratégica y de comunicación para la promoción o actualización de productos o servicios:

Corresponde a requerimientos realizados por las diferentes dependencias de ICETEX a la Oficina Comercial y de Mercadeo para el lanzamiento, promoción o actualización de productos o servicios.

Frente a dichas solicitudes, se deberán contemplar los siguientes parámetros:

ACTIVIDADES PRIMARIAS (EN CADENA)	TIEMPOS (A partir del requerimiento)	CONSIDERACIONES DE IMPLEMENTACIÓN
Recepción requerimiento Aseguramiento OCM	5 - 8 días hábiles	Es designado un profesional que acompañe de punta a punta el proceso hasta la entrega final para fines de formación y calidad operativa.
Análisis procesos y anexos relacionados		
Creación cartas tipo (Con aprobación Oficina Asesora Jurídica)		
Revisión ruta escalamiento / tipificación		
Revisión material capacitación vs proceso - conciliación área solicitante		
Pruebas funcionales según proceso (si aplica)		
Recepción requerimiento Formación OCM	16 días hábiles	Debe tenerse presente que el acuerdo contractual es en 3 horas semanales de formación para el total de los requerimientos de la Entidad a nivel nacional.
Conciliación formación ICETEX - Proveedor		
Capacitación Proveedor de Atención - staff		
Desdoblamiento formación a nivel nacional		
Infoservicios (atención mediante Aranda si aplica)		
Recepción requerimiento Calidad Operativa	3 días hábiles	Debe tenerse en cuenta la creación de nuevas matrices de calidad, su adecuación en los aplicativos del Proveedor de Atención al Usuario y posterior socialización a nivel nacional.
Revisión y socialización matrices de calidad aplicables		
Alineación cartas tipo - guiones de atención		

ACTIVIDADES DE APOYO (PARALELAS)	TIEMPOS (a partir del requerimiento)	CONSIDERACIONES DE IMPLEMENTACIÓN
Recepción requerimiento Datos OCM - Dimensionamiento	30 días	Acuerdo contractual proveedor de atención al usuario para efectos de contratación u ajustes operativos.
Análisis estadístico o comportamiento PQRSO		
Proyección necesidad RH basada en el la data recibida		
Recepción requerimiento Datos OCM - CRM Dynamics	1 día	Esta actividad se realiza solo con base en el proceso.
Ajuste árbol de tipificación y escalamiento CRM Dynamics		
Recepción requerimiento Datos OCM - Soporte Operativo	2 - 5 días	Dependerá de la necesidad del requerimiento o proceso y su aplicación en temas tecnológicos (MR - Voicebot - Chatbot - etc.).
Postulación o análisis de bases de datos requeridas		
Transferencia de la data al Proveedor de atención al usuario mediante ruta segura	1 día	
Recepción requerimiento Proyectos OCM	8 - 15 días hábiles	Debe tenerse en cuenta los proyectos en curso, tiempo de proyección detallada del requerimiento, set de pruebas y demás novedades tecnológicas de ICETEX o proveedor.
Adecuaciones tecnológicas proveedor de atención al usuario - ICETEX		
Recepción del requerimiento con set de pruebas y control dual		
Recepción requerimiento Experiencia	3 días	El equipo de experiencia emitirá un concepto transversal de la estrategia o requerimiento para garantizar momentos memorables positivos en las partes interesadas del ICETEX.
Análisis de la usabilidad y comunicación efectiva del requerimiento de cara al usuario final (página web, botones habilitados, lenguaje claro, etc.).		
Emisión del concepto al equipo de Aseguramiento para ajustes en la estrategia, proceso o tema analizados de cara al usuario final).		

4.1.1. Identificación de necesidades

- La identificación de necesidades puede provenir entre otros de las siguientes fuentes:
 - Actualizaciones y/o refuerzos de procesos misionales.
 - Implementación, actualización o cambios de herramientas tecnológicas del ICETEX.
 - Socialización de procesos de contingencia o de inmediatez que impacte la atención en los canales de atención al usuario dispuestos por la Entidad.

Nota : Estos espacios de formación podrán ser dirigidos hacia el Proveedor de Atención al Usuario, el personal del ICETEX que interviene en la atención de beneficiarios y/o ciudadanos.

a) Solicitud de área misional ICETEX / otras áreas de ICETEX

Corresponde a requerimientos realizados por el área misional de ICETEX u otras dependencias a la Oficina Comercial y de Mercadeo. Frente a dichas solicitudes, la Oficina Comercial y de Mercadeo deberá contemplar tiempos de implementación y dimensionamiento, pactados con el proveedor de atención al usuario, con el fin de no afectar los volúmenes de personas, estaciones requeridas, mallas de turno, mallas de capacitación y demás ANS previamente según lo descrito contractualmente con el Proveedor de atención al usuario.

Según lo anterior se requiere que el área misional del ICETEX tenga en cuenta los siguientes escenarios para proceder con la solicitud:

• Entrega de temas nuevos o necesidad de refuerzo (portafolio de productos y servicios de la Entidad).

→ **Tiempo oportuno para la solicitud: aproximadamente 90 días calendario anteriores a la capacitación.**

- El área misional debe garantizar que la información asociada a su proceso se encuentre actualizada en el Sistema de gestión.
- Para los casos que requieran escalamiento el área misional deberá compartir la ruta correspondiente a su tipología, herramientas de gestión óptimas, actualización, diseño y publicación en página web con el fin de garantizar la entrega del material de apoyo completo para su socialización con el proveedor de atención al usuario según lo establecido anteriormente por la Oficina Comercial y de Mercadeo (aseguramientoocm@icetex.gov.co y formacionocm@icetex.gov.co).

→ **Entrega y revisión de material de capacitación: 15 días calendario anteriores a la capacitación.**

La Oficina comercial y de mercadeo designa a un grupo de profesionales para prestar el apoyo a los procesos misionales y demás dependencias con fin de acompañar a la misional en la estructuración y validación del material para la capacitación del personal a quien se dirige y que este se encuentre en lenguajes claros y comprensible para las partes con el fin de garantizar una correcta salida a producción mitigando factores que puedan afectar la experiencia y debida transferencia de la información a los grupos de interés del ICETEX, así como abarcar la mayoría de escenarios y dudas que se puedan presentar durante la sesión formativa, con el fin de poder dar claridad a todo el tema.

Nota1: Es importante tener presente que el material entregado al proveedor de atención al usuario tenga total coherencia con la información publicada en la página web del ICETEX y que se de en un lenguaje claro.

Nota 2: Teniendo en cuenta aquellas novedades que impidan el cumplimiento de entrega y revisión del material de capacitación, donde aquellas misionales tengan en sus convocatorias decisiones de apertura de parte de terceros, con el fin de mitigar el impacto de revisión y ajustes, se establece un máximo de 5 días calendario de anticipación para el envío de material y revisión correspondiente.

Así las cosas, el material de capacitación, evaluación a aplicar en el proceso formativo y herramientas adicionales para la gestión serán verificadas por la Oficina comercial y de Mercadeo según lo descrito en el sistema de gestión de calidad del ICETEX y la descripción del requerimiento previamente remitido por el área misional. A continuación, algunos aspectos básicos mínimos solicitados proyectados por área misional:

Fondos en Administración

- La generación de nuevos productos, actualización de procedimientos, procesos y guías deberán socializarse mediante el material de apoyo (Documentos de apoyo, presentación visual, actualización de información en la página web, ruta de escalamiento si aplica y herramientas de gestión óptimas)
- Las convocatorias la Vicepresidencia de Fondos en Administración deben adjuntar el Reglamento Operativo del Fondo y los términos de la convocatoria junto con la presentación para la capacitación y preguntas de evaluación.
- Para los fondos en administración, cuando estos sean condonarles se debe especificar en forma clara y precisa las condiciones para su aplicación. Presentación de la capacitación en formato Power Point la cual debe contar con preguntas frecuentes o escenarios no recurrentes como contingencias o cambios de fechas en los calendarios de las convocatorias entre otros.

Nota: En caso de que existan imágenes, gráficos, rutas, etc., en el proceso a capacitar, se deben agregar para dar una perspectiva más clara de la actividad.

- Lista de chequeo.

Nota: En la capacitación se debe especificar la revisión de los documentos que realiza el proveedor de atención al usuario de acuerdo con el Reglamento Operativo del Fondo en el "[Formato Revisión Documental](#)" (F521). Plantillas, proformas de respuesta, etc.

- Test mínimo de 5 preguntas por tema dictado y deberá ser aplicado en los espacios formativos.

Notas:

1. Es importante considerar que cualquier convocatoria que exija la validación de documentos por parte del Proveedor de Atención al Usuario, ya sea abierta o cerrada, debe incluir la capacitación correspondiente y proporcionar los documentos mencionados anteriormente.
2. Ver anexo 2 - Capacitaciones fondos.

Créditos con Recursos propios

La Vicepresidencia de Crédito y Cobranza debe enviar a la Oficina comercial y de Mercadeo la presentación que debe contener la información de nuevas líneas, calendario, condiciones para la aplicación y aprobación, igualmente las condiciones para legalización y renovación.

- Presentación de la capacitación en formato Power Point.

Nota: En caso de que existan imágenes, gráficos, rutas, etc., en el proceso a capacitar, se deben agregar para dar una perspectiva más clara de la actividad.

- Condiciones para aplicación del crédito y criterios de aprobación (nuevas líneas).
 - Calendario de la convocatoria.
 - Condiciones para la legalización del crédito (nuevas líneas).
 - Condiciones para renovación del crédito.
 - Condiciones de condonación (en los casos que apliquen).
 - En caso de temas de líneas antiguas, se debe tener en cuenta las condiciones de presentación en formato Power Point con los parámetros comentados, referente a contenido, claridad, etc.
 - Proceso, procedimiento o guía en referencia a la capacitación (en el mismo o como adjunto deberá establecerse la ruta escalamiento si así aplica).
 - Plantillas, proformas de respuesta, etc.
- Test mínimo de 5 preguntas por tema dictado y deberá ser aplicado en los espacios formativos.

Notas:

1. Ver anexo 1 - Capacitaciones créditos.

Becas – Programas internacionales – Créditos condonables

La Oficina de Relaciones Internacionales debe enviar a la Oficina comercial y de Mercadeo la presentación que debe contener la información de nuevas líneas, calendario, condiciones para la aplicación y aprobación, igualmente las condiciones para legalización y condonación

- Presentación de la capacitación en formato Power Point.

Nota: En caso de que existan imágenes, gráficos, rutas, etc., en el proceso a capacitar, se deben agregar para dar una perspectiva más clara de la actividad.

- Condiciones para aplicación y criterios de aprobación.

- Calendario de la convocatoria.
- Manual de legalización (en los casos que apliquen).-
- Condiciones de condonación (en los casos que apliquen).
- Proceso, procedimiento o guía en referencia a la capacitación (en el mismo o como adjunto deberá establecerse la ruta escalamiento si así aplica).
- Plantillas, proformas de respuesta, etc.
- Test mínimo de 5 preguntas por tema dictado y deberá ser aplicado en los espacios formativos.

Notas:

1. Ver anexo 3 - Capacitaciones becas y créditos condónales.

b) Actualizaciones o reforzos de capacitaciones – Atención al Usuario / Gestión Comercial

El equipo de Gestión del Conocimiento de la Oficina Comercial y de Mercadeo tiene a su cargo, acompañar las de necesidades de capacitación del proveedor de Atención al Usuario mediante rutas de aprendizaje, con tiempos previamente conciliados para el despliegue de la información a todos los canales de atención. Para esto, se contemplaron algunos escenarios:

→ **Gestión de actualización procesos:** Son coordinadas sesiones de aprendizaje sincrónicas y asincrónicas en las que se suministra el conocimiento necesario para la correcta atención de las partes interesadas del ICETEX.

Frente a las solicitudes de actualización o refuerzo, las áreas solicitantes deberán realizar la entrega del material de apoyo descrito en este documento a la Oficina Comercial y de Mercadeo (aseguramientoom@icetex.gov.co y formacionocm@icetex.gov.co) con mínimo 10 días hábiles anteriores a la solicitud ya que es compromiso del ICETEX pactar con el proveedor la conciliación de temas de formación según dimensionamiento, mediante malla de turnos dentro de las cuales se capacite y evalúe (en los temas de la sesión) a todos los colaboradores participantes.

Según lo anterior, como mínimo deberá entregarse:

- Presentación de la capacitación en formato Power Point la cual debe contar con preguntas frecuentes o escenarios no recurrentes como contingencias, caídas en aplicativos, calendarios, etc.
- Nota:** En caso de que existan imágenes, gráficos, rutas, etc., en el proceso a capacitar, se deben agregar para dar una perspectiva más clara de la actividad.
- Procedimiento actualizado (incluyendo pantallazos cuando involucren aplicativos de la Entidad además de las rutas de tipificación y escalamiento).
- Reglamento Operativo Fondo (aplica para la Vicepresidencia de Fondos en Administración).
- Términos de la convocatoria Fondo (aplica para la Vicepresidencia de Fondos en Administración).
- Lista de chequeo.

Nota: En el caso de fondos, se debe entregar el "[Formato de revisión de documental](#)" (F521) de postulación.

- Validar los anexos de capacitación correspondiente a la necesidad

Nota: Es importante tener presente que la información entregada al proveedor de atención al usuario tenga total coherencia con la información publicada en la página web del ICETEX con el fin de brindar un correcto direccionamiento a nuestras partes interesadas.

→ Gestión de reforzos focalizados

Actividades de formación desarrolladas con una previa solicitud de las diferentes áreas que intervienen en la operación para mitigar errores de conocimiento, ya sea a nivel individual, grupal o de canal. Estos reforzos podrán ser sugeridos por áreas misionales del ICETEX, calidad operativa, grupo de experiencia, etc.

Asimismo, garantizar la actualización constante de su grupo Staff, en los procesos y productos entregados por el ICETEX y para ello, se debe garantizar la asistencia de formación, operación y calidad a las capacitaciones dictadas por la entidad en las fechas y horarios establecidos.

Nota: Se debe tener en cuenta que se deben cumplir los parámetros de material, requisitos, etc., mencionados en apartados anteriores.

c) Solicitud de capacitación desde la Oficina Comercial y de Mercadeo

La solicitud de reforzos o capacitaciones de nuevos productos también puede provenir desde la Oficina Comercial y de Mercadeo, con el fin de identificar puntos críticos y de mejora, donde puede detallarse:

- Actualizaciones y/o reingeniería de sus procesos.
- Herramientas del ICETEX.
- Socialización de procesos de contingencia o de inmediatez que impacte la atención en los canales de atención al usuario dispuestos por la Entidad.

Estos espacios de formación podrán ser dirigidos hacia el Proveedor de Atención al Usuario o hacia el personal del ICETEX.

Así mismo, la solicitud de parte de la OCM se debe realizar con un tiempo de anticipación de 15 días calendario.

Nota: Tras recibir la capacitación el personal impactado, podrá enfrentar situaciones no contempladas durante el proceso de formación. En tales casos, es crucial solicitar una capacitación adicional al área misional. Esta capacitación deberá ser organizada en un plazo máximo de cinco días. Es esencial abordar estas situaciones de manera proactiva con el fin de evitar los impactos negativos y garantizar una gestión eficiente:

- No oportuna capacitación a los asesores del proveedor de atención al usuario bajo una malla de capacitación que se encuentra definida contractualmente.
- Carencias en la calidad de la respuesta por motivo de la premura y el tiempo limitado para realizar las formaciones.
- Cuando la información de las convocatorias es publicada a través de otros medios (Medios Masivos o Pagina Web) y no socializados con la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- En el momento de la emisión del comunicado de la convocatoria emitido por la misional, el cual no es socializado con el Grupo de Aseguramiento Oficina Comercial y de Mercadeo para la respectiva preparación de las guías, procesos, procedimiento, proformas y/o creación u ajuste de plantillas de respuesta.
- Publicidad negativa o mala interpretación de la información por parte del beneficiario y/o ciudadano.
- Falta de cumplimiento con el personal requerido en la capacidad de atención.
- Riesgo reputacional de la entidad

d) Necesidad de un proyecto - Planes y programas institucionales

Los proyectos y programas institucionales que impacten la atención a beneficiarios y usuarios deben ser informado por la gerencia del proyecto con el fin determinar las necesidades de formación que surjan de los proyectos que se llevan a cabo en la Entidad con el fin de transmitir la información al público objetivo

Nota: Cuando se evidencia capacitación por generación de un proyecto, se realizará cuando este impacte a la misional, es decir, un desarrollo que afecte el proceso de la misional y requiera formación del nuevo esquema.

e) Resultado de ejercicios de autocontrol o gestión de alertas misionales

La Oficina Comercial y de Mercadeo en conjunto con el proceso entregado por la misional realizara controles que permitan la implementación de mejoras al proceso mediante acciones o planes de mejoramiento registrados en el " Software de auditorías y planes", reflejando el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de la Entidad, cumpliendo los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia, efectividad y satisfacción. En este sentido, estas áreas podrán solicitar refuerzos en capacitación según los hallazgos o evidencia encontradas en los puntos de los procesos identificados con oportunidad de mejora.

Nota: Según lo indicado en el 4.1.1 Identificación de necesidades numeral (b. Actualizaciones o refuerzos de procesos)

4.1.2. Diagnósticos realizados por los profesionales con el rol gestión del conocimiento de la Oficina Comercial y Mercadeo

a) Análisis de Resultados

El procedimiento inicia con la aplicación de evaluaciones de conocimiento al finalizar cada evento formativo realizado por la misional, en las que se mide el conocimiento relacionado con el portafolio de servicios, procesos y herramientas del ICETEX, al público objetivo tanto del proveedor de atención al usuario como del equipo ICETEX que interviene en los procesos de atención a beneficiarios o ciudadanos. Estas evaluaciones son aplicadas por el proveedor de atención al usuario o por el equipo de gestión del conocimiento, quienes en ambos casos realizarán la revisión basados en los siguientes indicadores.

El indicador del % de efectividad debe medir tanto la capacitación dada por la misional, como la capacitación emitida en las réplicas realizadas por el proveedor de atención al usuario.

El equipo de formación del Proveedor de Atención al Usuario debe remitir los siguientes soportes al área de gestión del conocimiento: listados de asistencia (físicos y digitales), evidencia del cargue de las presentaciones en la plataforma designada por parte del proveedor de Atención al Usuario, para consulta y guía de la operación.

4.2. Solicitud de Formación

4.2.1. Lineamientos para solicitar espacios de capacitación al proveedor de Atención al Usuario.

- Se debe realizar por medio de correo electrónico a la Oficina Comercial y de Mercadeo siguiendo los aspectos descritos a continuación:

ASUNTO DEL CORREO	FECHA DE SALIDA A PRODUCCIÓN	MATERIAL DE APOYO	TEST
Corresponde a la temática que se tratará en la sesión. Ejemplo: condonación Fondos en Administración - Comunidades negras	Corresponde a la fecha de apertura de la convocatoria para el fondo, crédito, beca u otro producto.	Material de apoyo descrito en este documento	Con un mínimo de 5 preguntas por tema dictado.

Una vez recibida la solicitud por parte de la misional, el equipo de gestión del conocimiento organizará la logística con base en la fecha pactada para la capacitación y citará a las personas involucradas en los procesos de atención a beneficiarios o ciudadanos y/o gestión comercial y de mercadeo.

Nota: Teniendo en cuenta que los temas dictados por la misional en cada sesión deben ser replicados a los diferentes canales de atención; una vez recibida la capacitación oficial, el equipo de gestión del conocimiento iniciará el seguimiento para garantizar que el proveedor realice la socialización y evaluación del tema visto. Dado lo anterior, se contempla el siguiente esquema de acuerdos de divulgación al interior del Proveedor de Atención al Usuario:

ÁREA MISIONAL	PROVEEDOR DE ATENCIÓN A L USUARIO
Capacitaciones dictadas los días: Lunes Martes Miércoles	Se divulgarán en el transcurso de la misma semana
Capacitaciones dictadas los días: Jueves Viernes	Se divulgarán a partir de la semana siguiente a la que se recibió el tema por parte del área misional

Nota: Se tendrán en cuenta excepciones avaladas y solicitadas en consenso con los directivos solicitantes.

- **Desarrollo un proyecto:** Esta solicitud deberá contemplar como mínimo los aspectos descritos a continuación.

ASUNTO DEL CORREO	CONTEXTO DEL PROYECTO	FECHA DE SALIDA A PRODUCCIÓN	MATERIAL DE APOYO	TEST
Nombre del proyecto	Contexto de implementación y el impacto que tendrá al proveedor de Atención al Usuario.	Corresponde a la fecha de apertura de la convocatoria para el fondo, crédito, beca u otro producto.	Material de apoyo descrito en este documento	Con un mínimo de 5 preguntas por tema dictado.

Nota: Teniendo en cuenta que los proyectos manejan tiempos de ejecución y grupos objetivos diferentes, estas necesidades serán planificadas por la Gerencia a cargo del Proyecto o área de la Entidad y sujeto a la disponibilidad del Proveedor de Atención al Usuario, según los ANS definidos para cada canal.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Área Solicitante / ICETEX

5.2.1. Identifica las necesidades de formación.

5.2.2. Realiza la solicitud a través del correo electrónico aseguramientoocm@icetex.gov.co perteneciente al grupo de contratistas del equipo de Aseguramiento de la Calidad correspondiente a la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Profesional rol de Aseguramiento de la Calidad / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.3. Recibe y válida que la solicitud realizada cuenta con la información completa con el fin de realizar la revisión, apoyo documental y planeación operativa frente al proveedor de Atención al Usuario.

¿La información está completa?

- No. Continúa con la actividad 5.2.4.
- Si. Continúa con la actividad 5.2.5.

5.2.4. Convoca mesa de trabajo e informa a través de correo electrónico de forma preliminar, las observaciones que haya lugar de acuerdo con los lineamientos de este proceso. Regresa a la actividad 5.2.3.

5.2.5. Emite concepto viable. Continúa con la actividad 5.2.6.

Profesional rol Gestión del Conocimiento / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.6. Gestiona el cronograma y el apoyo logístico para el espacio formativo.

Área Misional / ICETEX

5.2.7. Realiza la capacitación y/o refuerzo permitiendo desarrollar el objetivo propuesto en la sesión.

Profesional rol Gestión del Conocimiento / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.8. Consolida el registro de asistencia de las personas que asistieron al espacio formativo.

5.2.9. Consolida y remite el banco de preguntas que surjan en el espacio formativo al grupo de contratistas del equipo de Aseguramiento de la Calidad de la Oficina Comercial y de Mercadeo (Si Aplica).

Profesional rol Aseguramiento de la Calidad / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.10. Recibe el banco de preguntas y remite al área misional para sus aclaraciones.

Área Misional / ICETEX

5.2.11. Recibe el banco de preguntas dando las aclaraciones pertinentes y remite al Profesional con el rol Aseguramiento de la Calidad / Oficina Comercial y de Mercadeo.

Profesional rol Aseguramiento de la Calidad / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.12. Remite a través de ruta segura el material de apoyo y confirma por medio de correo electrónico la entrega al Proveedor de Atención al Usuario.

Equipo de Formación / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.13. Socializa la información impartida al grupo del proveedor de atención al usuario.

5.2.14. Realiza envío de resultados a través de correo electrónico al Profesional con el rol Gestión de conocimiento de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Profesional rol Gestión de Conocimiento / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.15. Realiza las actividades de control acordes con lo establecido de forma contractual con el Proveedor de Atención al Usuario.

5.2.16. Analiza en conjunto con el proveedor de atención la necesidad de realizar un refuerzo frente a la capacitación efectuada de acuerdo con los resultados obtenidos al usuario definirá.

¿Requiere refuerzo?

- Si. Regresa a la actividad 5.2.2.
- No. Fin del Procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD POR CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Entrega oportuna y con calidad por parte del área solicitante a la Oficina Comercial y de Mercadeo para la planeación de implementación de productos y servicios.	Mediante la validación de los procesos y documentos adicionales actualizados y en lenguaje claro para correcta atención de PQRS.	Repositorio de Información y reingeniería de procesos acompañados por las áreas.	Profesional con el rol de Aseguramiento OCM
Entrega oportuna del material formativo al proveedor de atención al usuario y aplicación del test.	Mediante la emisión del material y los resultados ejecutados en el test.	Correo de formalización de entrega y emisión de resultados a las áreas.	Profesional con el rol de Gestión del Conocimiento

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Anexo 1 Capacitaciones crédito	N/A
Anexo 2 Capacitaciones fondos	N/A
Anexo 3 Capacitaciones becas y créditos condonables	N/A
Reglamento Operativo del Fondo	N/A
Formato Revisión Documental	F521
Instructivo formato de revisión documental para los fondos en administración	I521

Anexos:

[Anexo 1 Capacitaciones crédito.crdownload](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2024 09:24 a.m.

[Anexo 2 Fondos en Admnsitración.pdf](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2024 09:24 a.m.

[Anexo 3 Capacitaciones becas y créditos condonables.crdownload](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2024 09:24 a.m.

[51. Diagrama M5-1-21 - Planeación para la implementación de productos y servicios - V2.pdf](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Piñeros, nov 07 2024 07:38 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza el cambio de nombre del procedimiento a "Planificación y Gestión Operativa para la Atención al Usuario" antes llamado "Planeación para la implementación de productos y servicios"

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-11-18	3	Se realiza el cambio de nombre del procedimiento a "Planificación y Gestión Operativa para la Atención al Usuario" antes llamado "Planeación para la implementación de productos y servicios"
2024-11-08	2	<p>Sección 3. Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de niveles de servicio (ANS) - Formación: Se redujo la cantidad de horas de capacitación por semana de 3 horas a 1.5 horas. <p>Sección 4. Condiciones Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1 - inciso (a)- sección (Tiempo oportuno para la solicitud) se realiza adición de la palabra "aproximadamente" <Tiempo oportuno para la solicitud: aproximadamente 90 días calendario anteriores a la capacitación>.
2024-09-05	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI