

Atención al Cliente

Versión 6

Fecha de Vigencia: 2012-09-24

Código M5-1

Fecha Vigencia (Acto Administrativo) 2012-9-24



Aprobaciones :

Acción	Fecha	Ejecutada por
Elaborado por	2012-09-19	Beatriz Helena Torres Lizarazo ([Sin Cargo Definido])
Aprobó	2012-09-21	Rosa María González Carvajal ([Sin Cargo Definido])

MacroProceso :

Gestión del servicio

Proceso :

Atención al cliente

Tipo de Documento :

Caracterización

Responsable(s) del Documento :

Fernando Chaves Davalos

Origen :

1.Interno

Contenido :

M5-1 Atención al Cliente V6.zip - (Ver a continuación)

OBJETIVO	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con los objetivos estratégicos: "Garantizar un eficiente y efectivo servicio al cliente", "Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados"
ALCANCE	Inicia con la manifestación de una petición, queja ó reclamo por parte de un usuario ó público en general, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora frente a cada canal de atención.
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Generación o ajuste de políticas institucionales Proceso Planeación estratégica. Proceso Contractual Outsourcing de Atención a Usuarios. Proceso Gestión de archivo. Cliente/Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos y políticas institucionales. Plan Estratégico. Contrato con Outsourcing de Atención a Usuarios. Sistema de Administración de Clientes y casos – CRM. Documentos de la carpeta del usuario del crédito educativo. Petición, queja o reclamo. 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Establece lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a peticiones, quejas, ó reclamos. Escalonamiento de quejas y reclamos, cuando éste previsto de acuerdo a la "matriz de escalonamiento". Informe de Reclamaciones. Informe de quejas y reclamos. Acciones correctivas y preventivas. Documentos que requieren ser archivados. Cálculo de indicadores y avance 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente/Usuario. Procesos Misionales. Superintendencia Financiera de Colombia. Proceso Evaluación Independiente.
		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 (virtual, personalizada, chat, escrita, contact center.). Realiza escalonamiento a procesos misionales de peticiones, quejas ó reclamos. Genera respuestas a las peticiones, quejas ó reclamos. Elabora informes mensuales de atención por canal. 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. 		

	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define acciones correctivas frente a fallas identificadas. • Define acciones preventivas o de mejora requeridas. 	planes de acción.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Gestión de Archivo. • Proceso Planeación estratégica.
--	--	-------------------	--

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outsourcing de Atención al Usuario. • Jefe Comercial y de Mercadeo. • Comité interventor. • Coordinador Grupo de Atención al Usuario. • Funcionarios de procesos misionales. • Técnico Administrativo Grupo Archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de interrupción de términos a la solicitud del beneficiario del crédito educativo, cuando aplicaré. • Notificación de escalonamiento a proceso misional. • Respuestas a peticiones, quejas, ó reclamos de usuarios. • Informes periódicos de la gestión por canales, servicios y puntos de atención. • <u>../Seguimiento a Respuestas de la Defensoría del Consumidor Financiero (F153).</u> • <u>../Formato de visita de calidad PBX</u> • <u>../Formato de visita de calidad personalizada</u> • <u>Formato de visita de calidad contact center</u> • <u>../Formato de visita de calidad virtual y chat</u> • <u>../Formato de visita de calidad atención escrita</u> • <u>../Formato de visita de calidad atención grandes clientes</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>../Procedimiento Atención Virtual.</u> • <u>../Procedimiento Atención Personalizada.</u> • <u>../Procedimiento Atención Chat.</u> • <u>../Procedimiento Atención Escrita.</u> • <u>Procedimiento Atención Contact Center.</u> • <u>../Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.</u> • <u>../Proceso Atención a Grandes Clientes</u> • <u>../Procedimiento Devolución de Garantías Individual.</u> • <u>../Procedimiento Recepción de Correspondencia.</u> • <u>../Procedimiento Supervisión de Contratos.</u> • <u>../Procedimiento Administración archivos de gestión.</u> • <u>../Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.</u> • <u>../Guía Exención de Impuestos.</u> • <u>../Guía Descuentos en cursos de Idiomas en Colombia.</u> • <u>../Guía Certificaciones.</u> • <u>../Guía de quejas y reclamos</u> • <u>../Guía visitas de calidad a canales de atención</u> • <u>../Instructivo visita de calidad atención grandes</u> • <u>../Instructivo formato de visita de calidad PBX.</u> • <u>../Instructivo formato de visita de calidad atención personalizada</u> • <u>Instructivo de visita de calidad contact center</u> • <u>../Instructivo de visita de calidad virtual y chat</u> • <u>../Instructivo de visita de calidad atención escrita</u> • <u>../Instructivo Seguimiento a respuestas de la Defensoría del Consumidor Financiero (I153).</u> • <u>../Autoevaluación del control.</u> • <u>../Revisión por la dirección.</u> • <u>../Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</u> • <u>../Control de documentos.</u> • <u>../Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control.</u> • <u>../Guía Metodología para el levantamiento de información.</u> • <u>../Guía para la elaboración de documentos.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • % de cumplimiento en el tiempo de la respuesta de quejas y reclamos • % de disminución de reclamos • Acuerdo de niveles de servicio
<p>TECNOLÓGICOS</p> <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. • COBOL. • FOX PRO 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>		
<p>INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de computo e impresión • Equipos y elementos de telecomunicación • Cubículos de trabajo • Sala informativa 			

<p>RIESGOS ASOCIADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>../Mapa Integral de Riesgos del Proceso Atención al Cliente.</u> 	<p>REQUISITOS APLICABLES</p> <p>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</p>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución política de Colombia Art. 23. Derecho a presentar peticiones respetuosas. • Constitución política de Colombia Art. 86. Acción de tutela. • Constitución política de Colombia Art. 209. De la Función Administrativa. • Ley 527 de 1999 Comercio electrónico. • Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites. • Decreto 1151 de 2008 Gobierno en Línea/política y estándares para la gestión de la información, trámites y servicios del estado a través de medios electrónicos. • Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo (Títulos I y II. Capítulos I y II. artículos 1 al 31). • Resolución No. 0870 de Noviembre de 2005. Por el cual se conformó el Grupo Interno Antitramites y Atención Efectiva al Ciudadano – GIAA. • Resolución 827 de 1997 Creación del Grupo de Quejas y Reclamos. • Resolución Interna 0877 de agosto 1997 Se adopta el reglamento interno de derecho de petición. • Circular 052 de 2007. Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.
MAPAS ESTRATÉGICOS	NORMA NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008
<ul style="list-style-type: none"> • ../Mapa Estratégico Corporativo • ../Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 Requisitos Generales • 4.2.3 Control de documentos • 4.2.4 Control de Registros • 5.2 Enfoque al cliente • 5.6.2 Información de entrada para la Revisión • 7.2.3 Comunicación con el cliente • 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. • 8.2.1 Satisfacción del Cliente • 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos • 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio • 8.5.1 Mejora Continua • 8.5.2 Acciones Correctivas • 8.5.3 Acciones preventivas

Anexos : -
Registros asociados al documento : -
Descripción de cambios :

- Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitramites, 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.

Elaborado por : Beatriz Helena Torres Lizarazo
Tags : Atención al Cliente

Fecha de Vigencia	Versión	Elaborado por	Descripción	Estado
2012-09-24	6	Beatriz Helena Torres Lizarazo	Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitramites, 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.	Vigente
2012-06-	5	Elda Yolanda Castellanos	Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitramites, 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	Desactualizado

Historial de Versiones :

01		Monroy	2011 del Código contencioso Administrativo Actualización de los registros generados.	
2012-05-07	4	Elda Yolanda Castellanos Monroy	Actualización de los objetivos e Indicadores de acuerdo al Plan Estrategico Inclusion del proceso de Atencion a grandes clientes Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención	Desactualizado
2011-04-12	3	Beatriz Helena Torres Lizarazo	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: 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	Desactualizado
2010-06-30	2	Beatriz Helena Torres Lizarazo	Se realizaron ajustes a nivel de: * entradas - proveedores, salidas - clientes. * requisitos aplicables.	Desactualizado
2009-04-30	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado