

Atención a grandes clientes

Versión 1.0

Fecha de Vigencia: 2012-05-07

Código M5-1-08

Fecha Vigencia (Acto Administrativo) 2012-5-7



Aprobaciones :

Acción	Fecha	Ejecutada por
Elaborado por	2012-05-07	Elda Yolanda Castellanos Monroy ([Sin Cargo Definido])
Aprobó	2012-05-07	Diego Andres Celis Sanchez ([Sin Cargo Definido])

MacroProceso :

Gestión del servicio

Proceso :

Atención al cliente

Tipo de Documento :

Procedimiento

Responsable(s) del Documento :

Diego Andres Celis Sanchez

Origen :

1.Interno

Contenido :

M5-1-08 Atencion Grandes Clientes V1.zip - (Ver a continuación)

1. OBJETIVO

Prestar un adecuado y eficiente servicio a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianzas Estratégicas con ICETEX, Municipios, Gobernaciones y Empresas Privadas, a través del canal exclusivo de atención a Grandes Clientes del ICETEX.

2. ALCANCE

Inicia en el momento en que las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianzas Estratégicas con ICETEX, Municipios, Gobernaciones y Empresas Privadas y demás entidades, se comunican con el canal de atención para manifestar una solicitud, queja o reclamo ante el ICETEX y finaliza una vez que se tramite la respuesta de fondo a la solicitud.

3. DEFINICIONES

- **Coordinador IES:** Es el encargado de consolidar y gestionar todas las solicitudes de los estudiantes o beneficiarios de determinada institución de educación superior ante el ICETEX.
- **Grandes clientes:** Son Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianza con ICETEX, Municipios, Gobernaciones y Empresas Privadas y demás entidades que participan en el cumplimiento de la misión institucional y de los procesos adelantados por ICETEX en materia de colocación de créditos, programas y proyectos educativos para la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.
- **IES:** Institución de educación superior.
- **MEN:** Ministerio de educación nacional.
- **Escalonamiento:** Consiste en tramitar los asuntos que no pueden ser resueltos directamente por los canales de Atención a nivel nacional, ante las diferentes áreas del ICETEX, como son: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; Vicepresidencia de Fondos; Oficina de Relaciones Internacionales; Grupo de Archivo y Correspondencia, Asesores Comerciales de Presidencia, Dirección de Tesorería y Oficina Jurídica.

- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el ICETEX, los cuales puede solicitar o consultar el usuario, dentro de las restricciones que establece la ley.
- **Inquietud:** Son inconformidades en servicios, productos y requerimientos de información que presenta el usuario.
- **Outsourcing:** Empresa que destina recursos para cumplir ciertas tareas al ICETEX, por medio de un contrato de prestación de servicios. El Instituto a través de los siguientes Outsourcing ha tercerizado algunos procesos, manejándolos en algunos casos como Outsourcing In House, es decir, estos prestan el servicio dentro de las instalaciones del Instituto.
- **Solicitud:** Corresponde a la expresión de una inquietud o petición que se haga al ICETEX con relación a los servicios que presta.
- **Sistema de Administración de Cliente:** Es un aplicativo de registro de los requerimientos que ingresan al ICETEX, desarrollado por el outsourcing que permite verificar la trazabilidad de las solicitudes de los usuarios.
- **Queja:** Contempla una denuncia, crítica o sugerencia relacionada con la prestación del servicio del ICETEX donde se espera una respuesta explícita o implícita. La queja puede constituirse en una no conformidad dentro del sistema de gestión de la calidad del ICETEX.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el ICETEX, ante la situación de un derecho insatisfecho. El reclamo puede constituirse en una no conformidad dentro del sistema de gestión de la calidad del ICETEX.

4. CONDICIONES GENERALES

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse de manera masiva o individual, se debe efectuar máximo dentro de los dos (2) primeros días a la recepción de las solicitudes.
- Únicamente se atenderán por el canal de Atención a Grandes Clientes las solicitudes de becas radicadas por las IES y se escalaran a la Oficina de relaciones Internacionales.
- El trámite de respuesta debe darse dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.
- El Outsourcing del proyecto de Grandes Clientes escalará los casos en forma individual o masiva que lleguen por los diferentes canales, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definida.
- Para el escalonamiento se debe utilizar exclusivamente el Sistema de Administración de Clientes a las áreas misionales, garantizando que la información suministrada sea la necesaria para resolver el caso.
- En el evento de cambios de personal por parte del outsourcing y las áreas misionales, se debe comunicar los nuevos asesores que van a atender el proceso a través de la interventoría del contrato y a la Oficina Comercial y Mercadeo.
- El Profesional de la Oficina Comercial y Mercadeo encargado del canal de atención de Grandes clientes, semanalmente realizará la visita de calidad de acuerdo a la "Guía Visita de Calidad a canales de Atención" (../G64).
- El Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo aplicará los controles definidos para el aseguramiento de la calidad del procedimiento contenidos en este documento.
- El outsourcing debe asegurar la aplicación de los controles necesarios para garantizar la prestación del

servicio de acuerdo a las obligaciones contractuales.

- En caso de gestionar quejas y reclamos, el Outsourcing se deberá apoyar en la "Guía de quejas y reclamos" (G26) diseñada por la entidad para tal fin.
- Cada asesor tendrá a su cargo un portafolio selectivo de entidades manteniendo una óptima comunicación con las mismas. De igual manera mantendrá actualizada la gestión de los casos y su estado según la base de datos asignada.
- El grupo de asesores Grandes Clientes - Back Office es el encargado de adelantar la gestión de las novedades escaladas de acuerdo con los alcances de los perfiles asignados a los asesores Grandes Clientes - Front Office.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Coordinador IES

5.2.1. Presenta la solicitud o requerimiento por medio de correo electrónico, teléfono, fax, escrito o de forma personalizada.

Asesor Front office Grandes clientes / Outsourcing de Atención a Usuarios

¿Solicitud recibida por atención escrita?

- Si es una solicitud recibida por Atención escrita, continua con la actividad 5.2.2
- Si no es una solicitud recibida por Atención escrita continua con la actividad 5.2.3

5.2.2. Consulta en el aplicativo Mercurio la solicitud escrita, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Distribución de Correspondencia, garantizando la trazabilidad de los casos escritos.

5.2.3. Verifica en el Sistema de Administración de Clientes que los casos no hayan sido radicados anteriormente por el usuario o la IES.

¿Caso registrado?

- Si el caso ya fue registrado, continuo con la actividad 5.2.4
- Si el caso no ha esta registrado continua con la actividad 5.2.5

5.2.4. En caso que el caso ya este registrado se informa al Coordinador de la IES que no se registra por presentarse una solicitud anterior y debe esperar respuesta.

5.2.5. Registra la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes.

5.2.6. Ingresa a los aplicativos C&CETEX/DEPURACION/ COBOL y APOTEOSYS, consulta o modifica de acuerdo a la solicitud y los perfiles asignados al Front Office.

¿Solución al caso?

- Si está disponible la información, continua con la actividad 5.2.7

- Si no está disponible la información, continua con la actividad 5.2.10

5.2.7. Suministra la repuesta haciendo una explicación clara y concisa a la solicitud, registrando en el Sistema de Administración del Clientes.

¿Solicitud escrita?

- Si la solicitud es por medio escrito 5.2.9
- Si la solicitud no es por medio escrito, continua con la actividad 5.2.8

5.2.8. Genera la respuesta y envía de acuerdo al medio de solicitud, si el caso se presentó personalmente se da la respuesta por correo electrónico. Cierra el caso en el Sistema de Administración de clientes, continua con el 5.2.13.

5.2.9. Ingresa y registra la respuesta en el aplicativo Mercurio, continua con el Procedimiento Generación de Correspondencia Externa Individual (A8-1-04).

5.2.10. Verifica si el caso requiere escalonamiento al área misional del ICETEX de acuerdo al alcance definido para los Asesores - Back Office Grandes Clientes y las Matrices de escalonamiento definidas por la entidad. Informa al solicitante que el caso se responderá de acuerdo con los tiempos establecidos en la matriz de escalonamiento.

¿Escalonamiento al área misional?

- Si requiere escalonamiento masivo al área misional, continua con la actividad 5.2.12
- Si no requiere escalonamiento al área misional, continua con la actividad 5.2.11

5.2.11. Escala la solicitud a través de Sistema de Administración de Clientes a los Asesores Back Office Grandes Clientes, continua con la actividad 5.2.12

5.2.12. Escala de forma masiva los casos al área misional a través del Sistema de Administración de Clientes. Continúa actividad 5.2.15

Coordinador IES

5.2.13. Recibe la respuesta a la solicitud presentada.

Asesor - Back office Grandes clientes / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.14. Recibe y consulta en el Sistema de Administración de Clientes y Mercurio, la solicitud, registrada por asesor -- Front office Grandes Clientes, de acuerdo con la tipología establecida en el sistema.

5.2.15. Consulta la información solicitada por el asesor Front office en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, APOTEOSYS), según corresponda al perfil de modificación que tiene asignado y genera respuesta.

5.2.16. Registra la respuesta haciendo una explicación clara y concisa en el Sistema de Administración de Clientes y Mercurio para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud, y direcciona a los Asesores - Front Office Grandes Clientes. Continúa con la actividad 5.2.8.

Funcionario / Área misional del ICETEX

5.2.17. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes la solicitud de escalonamiento masivo y realiza el respectivo análisis.

5.2.18. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud.

- 5.2.19. Una vez documentado el caso, suministra la información correspondiente al Asesor - Front office Grandes Clientes que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes. Continúa con la actividad 5.2.8

SEGUIMIENTO Y GENERACIÓN DE INFORMES

Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.20. Genera con periodicidad mensual los siguientes reportes de atención a Grandes clientes

- Informe de presidencia.
- Informe de casos pendientes del outsourcing.
- Informe de casos pendientes de las áreas misionales.
- Informe de escalonamiento.
- Informe de gestión de contactos Outbound.
- Informe de aprobación de áreas misionales sobre trámites delegados.
- Informe de gestión de Dragon Tech.
- Informe de producto y servicio no conforme.
- Informe de capacitación.
- Informe de rotación.
- Informe de fallas en los sistemas.
- Informe de control de calidad.
- Informe de encuestas de satisfacción.

Envía a la Oficina Comercial y Mercadeo en medio físico y magnético. Continúa con el ../Procedimiento Recepción de correspondencia (../A8-1-07)

Profesional Universitario / Oficina Comercial y de Mercadeo

Continúa con las actividades descritas en la Guía "Visitas de calidad a Canales de Atención" (../G64).

- 5.2.21. Elabora y presenta un informe al Coordinador de Atención al usuarios con los hallazgos evidenciados.

Comité de Interventoría

Continúa con el procedimiento ../Supervisión de contratos (../A4-2-02) a partir de la actividad 10.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Calidad en las contestaciones ofrecidas a los clientes, tiempos de respuesta e historial sistematizado.	A través de auditorías de calidad del servicio por cada canal de atención.	Confrontación de documento de identificación con información de Sistema de Administración de Clientes – CRM y Mercurio.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Actualización de las novedades del portafolio de servicios que son suministradas por las áreas misionales de ICETEX.	Siguiendo el plan de comunicación de periodicidad semanal con el outsourcing.	Comunicados, oficios y correos electrónicos enviados al outsourcing.	Outsourcing de Atención a usuarios.
	A través de un informe que contiene entre otros	Informe mensual de capacitación, asistencia a las	Profesional

Resultados de capacitación mensual.	las calificaciones obtenidas y visitas de calidad.	capacitaciones, detalle de las notas obtenidas por asesor, cronograma de temas de capacitación.	universitario oficina comercial y mercadeo.
Se revisara por tipificación, producto y responsable en el CRM si se escalaron correctamente los casos según la matriz de escalonamiento.	A través de seguimientos a la base de datos y auditorias de calidad aleatorias a la muestra.	Informe de vista de calidad del profesional que tiene a cargo el procedimiento.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Solicitudes escalonadas.	A través del informe de escalonamientos, casos rechazados y pendientes por respuesta por parte de las áreas misionales a la oficina Comercial y Mercadeo.	Resultados de la revisión del informe de escalonamiento.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Seguimiento de las fallas en los sistemas y las telecomunicaciones al área de tecnología del canal de atención.	A través del informe de presidencia.	Resultados de la revisión del informe diario de presidencia.	Coordinador Atención al Usuario/ Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Control de indicadores y niveles de servicio exigidos contractualmente al Outsourcing.	A través del informe de presidencia y el informe de gestión.	Resultados de la revisión del informe diario de presidencia y del informe de gestión.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Revisión de las novedades presentadas en el canal de atención de grandes clientes.	A través de seguimientos en la base de datos, en los informes enviados por el utsaloring y del monitoreo del canal.	Envío del reporte de fallas o hallazgos al área de tecnología y la interventoría.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Asignación de perfiles de usuarios.	De acuerdo con las funciones y en concordancia con el procedimiento asignación de accesos a sistemas de información.	Validación de ingreso y salida de personal y permisos dependiendo de la campaña en la que labora. Informe de activación, modificación y eliminación de usuarios.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Control de movimientos de claves y usuarios asignados.	A través del seguimiento de la bitácora de depuración y el sistema de administración de clientes.	Resultados de la revisión del seguimiento de la bitácora de depuración y el sistema de administración de clientes.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Código Contencioso Administrativo	NA
Informe de Presidencia	NA
Matriz de escalonamiento	NA
Informe de escalonamientos	NA
../Guía de Visitas de Calidad a Canales de Atención	../G64
../Procedimiento Supervisión de contratos	../A4-2-02
../Procedimiento Recepción de correspondencia	../A8-1-07

8. HISTORIA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIÓN
1	07/05/2012	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Diego Andres Celis Sanchez Profesional de calidad Oficina Comercial y de Mercadeo.	Constanza Parra Lopez Coordinador grupo atención al usuario.	Andres Felipe Murillo Restrepo Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo.

Anexos : [M5-1-08 Diagrama.pdf](#) -

Registros asociados al documento :

Descripción de cambios :

Elaborado por : Elda Yolanda Castellanos Monroy

Tags : Atención a grandes clientes, Gestion del Servicio

Relacionado Por :

Tipo de Elemento	Elemento
Solicitud	Solicitud de copia impresa del procedimiento de atención a grandes clientes para los anexos del nuevo proceso licitatorio de atención al usuario 2012.
Solicitud	Se solicita copia controlada del procedimiento de atención a grandes clientes para realizar entrega formal al outsourcing de atención al usuario.