



PROTOCOLOS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR (ICETEX)

JULIO DE 2021



INDICE

1. PROTOCOLOS FORMALES

- 1.1. Protocolo puesto de trabajo y presentación personal canales.
- 1.2. Protocolo canal de atención escrita.
- 1.3. Protocolo canal de atención virtual.
 - Respuesta de correo.
 - Emisión de carta.
 - Notificación final.

2. PROTOCOLOS TRANSACCIONALES

- 2.1. Protocolo canal de atención personalizada.
- 2.2. Protocolo canal de atención telefónico.
 - ¿Te devolvemos la llamada?
 - PBX.
 - Centro de relevo.
- 2.3. Protocolo canal de atención chat.
- 2.4. Protocolo canal de atención videollamada.
- 2.5. Protocolo canal de atención grandes clientes.
- 2.6. Protocolo (Diagrama) canal de atención WhatsApp.

1. PROTOCOLOS FORMALES

1.1. PROTOCOLO PUESTO DE TRABAJO Y PRESENTACIÓN PERSONAL ASESORES CANALES DE ATENCIÓN

Introducción.

La presentación personal y el puesto de trabajo, influye en la percepción por parte del ciudadano con respecto a un mejor servicio público por parte del Estado.

Este manual está diseñado para el personal, que preste la atención en los canales y que de acuerdo a lo convenido contractualmente, deben portar un uniforme y en el evento en que no cuenten con éste, sugerimos se ciñan a las pautas desarrolladas en el presente documento.

El objetivo es el cumplimiento, que conlleva brindar una imagen positiva a nuestros ciudadanos internos y externos de la Entidad.

Aspectos de Buen Servicio.

1. Amabilidad.

Que la atención suministrada a los ciudadanos sea respetuosa, gentil, agradable, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración por sus peticiones.

2. Dignidad.

Que la atención sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, cargo, a fin de obtener respuesta a su petición.

3. Efectividad.

Que la atención sea ágil y que sea un medio para lograr la respuesta esperada.

4. Oportunidad.

Que la atención se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

5. Solidaridad.

El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o colaborador deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

6. Respeto.

Mira a los ojos cuando hables, no interrumpas. Una persona amable siempre será más respetada que una que no lo es.



Puesto de trabajo

La buena presencia, ser y sentirse agradable a la vista de los demás, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora su actitud de servicio.

El puesto de trabajo genera confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

- Mantenga el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Los bolsos, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
- Debe estar libre de elementos distractores tales como radios, revistas, fotos personales, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni tener a la vista de los Ciudadanos comidas y bebidas.
- La papelería e insumos deben estar guardados.
- Los documentos deben ser archivados o deben permanecer fuera de la vista del ciudadano.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (Esfero, hojas, formularios etc.)

Durante la jornada laboral.

- No coma, ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

Durante la atención al ciudadano.

- Sea amable con el ciudadano y presente actitud de servicio.
- Tenga paciencia si exige una explicación adicional o si le solicita que se le repita la explicación.
- Durante toda la conversación. Utilizar el nombre señor (a)... Señora Martha o señor Rodriguez, personaliza la conversación y genera una percepción de interés por el ciudadano.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.





- No converse por teléfono, ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, iPad, chatear o uso de celulares) mientras atiende al ciudadano.
- No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- No lance juicios de valor respecto a la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de posibles situaciones.

Imagen personal

La presentación personal proyecta la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio que presta la Entidad, así mismo la disposición de servicio por parte del asesor en el canal.

La imagen personal es nuestra carta de presentación, la cual refleja la manera en que queremos relacionarnos con los demás.

La imagen personal, no es sólo la vestimenta, sino que incluye la postura, los movimientos, los rasgos físicos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tomo de voz, la higiene, la cortesía, la educación,

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “Estar a gusto y seguro con uno mismo”.

Pautas contractuales

Uniforme. De acuerdo con el anexo técnico, se estableció el siguiente uniforme y periodicidad en el suministro para cada canal de atención.

SUMINISTRO DE UNIFORMES		
Atención Contact Center.	Chaleco de colores institucionales (Azul y Gris).	Dos semestrales.
Atención Virtual.	Chaleco de colores institucionales (Azul y Gris).	Dos semestrales.
Atención Escrita.	Chaleco de colores institucionales (Azul y Gris).	Dos semestrales.



SUMINISTRO DE UNIFORMES

<p>Atención Personalizada.</p>	<p>Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris).</p> <p>Una vez definido el proveedor del uniforme, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de uniformes para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.</p>	<p>Dos conjuntos, Cinco camisas y dos corbatas (Hombres); semestrales.</p>
<p>Atención PBX.</p>	<p>Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris).</p> <p>Una vez definido el proveedor del uniforme, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de uniformes para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.</p>	<p>Dos conjuntos, Cinco camisas y dos corbatas (Hombres); semestrales.</p>
<p>Atención Grandes Clientes.</p>	<p>Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris).</p> <p>Una vez definido el proveedor del uniforme, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de uniformes para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.</p>	<p>Dos conjuntos, Cinco camisas y dos corbatas (Hombres); semestrales.</p>

Recomendaciones.

- Presente su uniforme siempre limpio, planchado, sin descosidos y en orden.
- Luzca un uniforme completo.
- Use el carné que los identifica como servidores públicos.

Para aquellos los asesores que, por el tiempo de servicio, el outsourcing no le ha suministrado el uniforme, presentamos las pautas en la vestimenta.

Vestuario personal femenino.



- En caso de usar faldas, éstas deben tener una altura apropiada para el trabajo, máximo tres dedos por encima de la rodilla.
- Las medias veladas deben ser acordes con el color de la piel.
- El calzado para el uso del uniforme debe ser cerrado, de color negro, preferiblemente medio tacón (No plataformas, puntillas, planos o baletas).

Accesorios

- Use con sobriedad los accesorios elegidos. Evite el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Sea moderada con el uso del perfume.
- Recuerde que la exageración de accesorios que se utilicen, antes que mejorar la figura, le resta elegancia.
- Con prendas de estilo sastre como el uniforme, los accesorios deben ser discretos en cuanto a su tamaño y color.

Maquillaje

- Debe ser discreto y de acuerdo al vestuario, de tal manera que permita una apariencia fresca y natural.
- El mínimo de maquillaje recomendado consta del uso de labial y rubor.
- Maquíllese y retoque el maquillaje en momentos de descanso, evitando que sea en el sitio de trabajo a la vista del ciudadano.

Uñas

- Procure mantener las uñas limpias, bien cortadas y maquilladas con un color sobrio (Preferiblemente francés). Se recomienda abstenerse del uso del esmalte negro, fluorescentes, decorados en las uñas.

Cabello

- El cabello debe ser de color sobrio.
- Su longitud y peinado acorde al lugar de trabajo.
- Su apariencia debe ser de limpieza y pulcritud.
- En caso de ser largo, se llevará recogido, de lo contrario deberá peinarse de manera que no caiga sobre la cara.
- Los accesorios utilizados para recoger el cabello deben ser discretos en cuanto a cantidad tamaño y color.
- Si lo tintura, procure hacerlo con la periodicidad requerida para evitar el efecto raíz.

Prendas no permitidas

- Jeans.
- Ropa deportiva.
- Blusas de tiras.
- Blusas straples.
- Blusas de un solo hombro.
- Escotes.
- Calzado deportivo.
- Sandalias.
- Plataformas.

Vestuario personal masculino.



- Mantenga siempre la camisa por dentro del pantalón y con todos sus botones.
- Use el pantalón con correa.
- El color de la correa debe ser el mismo del color de los zapatos.
- El color de las medias debe combinar con el color del pantalón.
- Use camisilla blanca sin avisos, leyendas o estampados de colores.
- Para no lucir desordenado, abotone todos los botones de la camisa, incluyendo los del cuello.
- La corbata no debe sobrepasar ni estar por encima de la cintura del pantalón.
- La parte más estrecha de la corbata no debe verse por detrás de la parte ancha.
- Los nudos de la corbata deben estar siempre apretados y ajustados al cuello.
- No remangue las mangas de su camisa.
- La chaqueta.
- El calzado y la correa deben ser negro.
- Zapatos lustrados y brillantes.



Uñas

- Uñas cortas, aseadas y sin esmalte.

Cabello

- El cabello debe ser de color natural y con un corte clásico.
- La barba debe ser afeitada diariamente. Si desea conservarla debe mantenerla pulida y recortada.
- El bigote debe llevarse pulido y recortado, de forma que no sobresalga de la comisura de los labios, no deben sus guías unirse a las patillas.
- Las patillas deben tener un corte horizontal y no descender de la altura media del pabellón de la oreja.

Prendas no permitidas

- Jeans.
- Ropa deportiva.
- Calzado deportivo.
- Gorras.
- Bermudas.





Protocolo Canal de Atención Escrita

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES IMPRESAS
“CANAL ESCRITA”
ACTUALIZACIÓN 23 DE JUNIO DE 2017 – VERSIÓN 1
REVISIÓN MARZO DE 2019





CONTENIDO

1. **Estilo general.**
2. **Ilustraciones.**
3. **Referencias.**
4. **Encabezado y firma.**





Versión 01

1. ESTILO GENERAL

Márgenes:

Estilo predeterminado normal: Superior 2,5 cms., Inferior 2,5 cms., Izquierdo: 3 cms., Derecho: 3cms.

Interlineado: Sencillo.



Encabezado de marca de agua: Logotipos Ministerio de Educación Nacional – Icetex – Todos por un nuevo país.

Pie de página en marca de agua: Información general de ICETEX.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior
Línea de Atención al Usuario en
Bogotá (+57-1) 417-3535 y Nacional 018000-916821
www.icetex.gov.co
Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia
PBX: (57-1) 382-1670

Defensor del Consumidor Financiero
Serna&Rojas Asociados
www.sernarojasasociados.com
defensoria@sernarojasasociados.com
Calle 64 # 4 - 88, oficina 202
Teléfono (57-1) 489-8285 Bogotá, Colombia



¡Síguenos en nuestras redes sociales!

@icetex ICETEX Colombia @icetex_colombia ICETEX ICETEX

Alineación: Justificada.

Fuente: Arial.

Tamaño: Si la carta es de una sola hoja, el tamaño máximo es de 12 pts.; si se extiende hasta 3 hojas, el tamaño no debe superar 10 pts.; si sobrepasa las 3 hojas, no debe sobrepasar 9 pts.

Variaciones de texto:

- **Títulos principales y encabezados de radicación:** mayúscula sostenida y negrita.
- **Texto normal:** sin modificaciones ni negrita.
- **Texto destacado en cuerpo del documento:** solo negrita.
- **Extranjerismos:** destacados con cursiva.

Restricciones: No resaltar, no subrayar ni usar otros tipos o tamaños de letra. No aumentar la sangría en los párrafos y mantener el margen predeterminado.

Imagen 1. Ejemplo de estilo general.

Bogotá, D.C., FEC EN CONSTRUCCION RAD EN CONSTRUCCION
PRE 2400

Señor:
NELSON SEGUNDO TORRES GOYENECHE
CR 1 BIS 21 84 SUR (sistema)
TEL: 2071925 (sistema)
BOGOTÁ, D.C.

REF: RESPUESTA SOLICITUD: 2017102841 - CAS-1383457-X3F5Q9
CREDITO: 1500000003004-3
BENEFICIARIO: **NELSON SEGUNDO TORRES GOYENECHE**
ASUNTO: DEVOLUCION DE GARANTIAS

Respetado usuario:

En atención a la solicitud, nos permitimos informar que al verificar los aplicativos de consulta del ICETEX, se evidencia que los soportes anexados en el oficio no cumplen con los parámetros establecidos para el trámite correspondiente a la devolución de garantías.

Por lo tanto, se hace necesario realizar una nueva solicitud, en la que deberá tener en cuenta los documentos faltantes (missing documents) en este caso:

- *Fotocopia de la cédula del beneficiario, deudor solidario y del tercero al 150 %.*

Annotations on the right side of the image:

- Doble espacio del radicado al encabezado.
- Doble espacio entre el encabezado y la referencia.
- Doble espacio entre la referencia y el saludo, y a su vez, entre el saludo y el texto.
- Términos destacados en negrita.
- Extranjerismos en cursiva.

2. ILUSTRACIONES

2.1. IMÁGENES

2.1.1. Definición: toda fotografía o extracción de una imagen real.

2.1.2. Interlineado: doble al párrafo anterior, sencillo a la fuente y doble al siguiente párrafo.

2.1.3. Numeración: parte superior izquierda.

2.1.4. Origen: parte inferior izquierda.

2.1.5. Título: parte superior izquierda. (Sin cursivas)

Imagen 2. Ejemplo de imagen



Doble espacio al párrafo anterior y espacio sencillo a la numeración.

Interlineado sencillo a la fuente y doble al siguiente párrafo.

2.2. TABLAS Y CUADROS.

2.2.1. Definición: distribución en filas y columnas para la organización de información.

2.2.2. Interlineado externo: doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.

2.2.3. Interlineado interno: sencillo.

2.2.4. Fuente interna: Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts.

2.2.5. Título: la etiqueta **Tabla X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)

2.2.6. Origen: inferior izquierdo.

2.2.7. Posición de título: superior izquierdo.

2.2.8. Colores autorizados: para títulos se puede usar el color azul (#011750) en contraste con blanco o son fondo con los textos con negrita.

Imagen 3. Tabla de ejemplo 1.

Tabla 1. Nombre de tabla

Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.

Imagen 4. Tabla de ejemplo 2.

Tabla 1. Nombre de tabla

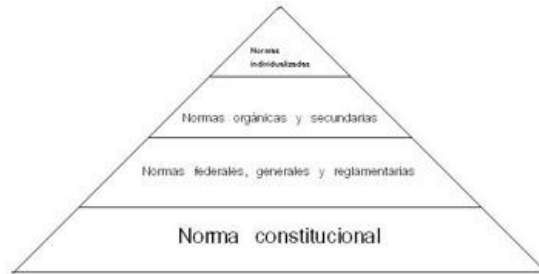
Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.

2.3. Figuras:

- 2.3.1. **Definición:** distribución en una figura única sin conexiones.
- 2.3.2. **Interlineado externo:** doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.
- 2.3.3. **Interlineado interno:** sencillo.
- 2.3.4. **Fuente interna:** Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts.
- 2.3.5. **Título:** la etiqueta **Figura X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)
- 2.3.6. **Origen:** inferior izquierdo.
- 2.3.7. **Posición del título:** superior izquierdo.
- 2.3.8. **Colores autorizados:** sin restricción, siempre que la información sea legible.

Imagen 5. Ejemplo de figura.

Figura 1. Nombre de tabla



NOTA DE DIAGRAMACIÓN: la extracción de datos del aplicativo Cobol, por defecto, es importada en fuente Courier New y formato de texto editable. A estos, solo se les dispondrá dentro de un cuadro de texto (borde de 2 ¼), se les conservará tanto la fuente como el tamaño original y se titulará como figura.

Figura 1. Datos de Cobol.

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim

2.4. Diagramas

- 2.4.1. **Definición:** unión de varias figuras para mostrar un proceso.
- 2.4.2. **Interlineado externo:** doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.
- 2.4.3. **Interlineado interno:** sencillo.
- 2.4.4. **Fuente interna:** Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts. (Sin cursivas)
- 2.4.5. **Título:** la etiqueta **Diagrama X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)
- 2.4.6. **Origen:** inferior izquierdo.
- 2.4.7. **Posición del título:** superior izquierdo.
- 2.4.8. **Colores autorizados:** sin restricción, siempre que la información sea legible

Imagen 6. Ejemplo figura.



3. REFERENCIAS

3.1. CITA CORTA.

- Cuando la cita tiene menos de tres líneas, va incluido de manera normal en el texto. El tamaño de fuente siempre debe ser igual al del texto activo de la carta.

Imagen 7. Ejemplo de cita

Ahora bien, en cuanto a la condonación del crédito por parte de la Alianza Programa de Transformación Productiva – Pregrado, se informa que no fue posible proceder de manera favorable, debido a que, de acuerdo con el manual operativo, “la alianza es subsidiada, ya que durante los desembolsos realizados, fueron descontados los porcentajes correspondientes”], como se evidencia a continuación:

- Cuando la cita tiene más de tres líneas, se aumenta la tabulación a espacio simple y se dispone como un párrafo independiente, con letra cursiva. El tamaño de fuente siempre debe ser igual al del texto activo de la carta.

Imagen 8. Ejemplo de cita extensa

Nos permitimos informarle que de acuerdo con los criterios establecidos en el Convenio y el Reglamento de Operativo vigente para la condonación de créditos, al revisar la documentación allegada por usted en esta oportunidad, observamos que el proyecto comunitario no coincide con el programa académico contemplado en el Artículo Vigésimo Tercero del reglamento operativo del fondo:

“ARTICULO VIGESIMO TERCERO – Presentación de trabajo comunitario, social y/o académico. Los estudiantes de comunidades Negras deberán desarrollar un trabajo comunitario, social y académico acorde con su programa académico en máximo 5 páginas, (incluyendo página de presentación) tamaño carta y tipo de letra arial tamaño 12 a espacio sencillo en beneficio de la comunidad, en la cual desarrollará el trabajo comunitario, una vez terminado satisfactoriamente, servirá para acceder a la condonación del crédito otorgado en virtud del presente fondo”.

Por lo tanto, no es posible proceder de manera favorable con su requerimiento de condonación. Por este motivo, relacionamos los soportes que debe entregar para el proceso de la condonación de la obligación, consignado en el Artículo Vigésimo Primero del reglamento operativo del fondo:

“ARTICULO VIGESIMO PRIMERO - Condonación del Crédito: requisitos para condonación de créditos: Una vez que el estudiante beneficiario del crédito haya obtenido el título, tendrá hasta un (2) años para solicitar la condonación del crédito, al tenor de lo dispuesto por el Artículo Octavo (8°) del Decreto 1627 de 1996:

Los soportes a presentar son:

1. Carta solicitando la condonación del crédito.
2. Fotocopia del documento de identidad.
3. Copia autentica del diploma de grado, expedida por la Institución de Educación Superior -IES-.
4. Copia autentica del acta de grado, expedida por la Institución de Educación Superior – IES-.
5. Informe final del Proyecto de Trabajo Comunitario Social y/o Académico, debidamente aprobado por el respectivo Comité Asesor Regional y con el lleno de todos los requisitos establecidos en el Decreto 1627 de 1996 y en el presente Reglamento Operativo.

4. ENCABEZADO Y FIRMA

4.1. ENCABEZADO

4.1.1. Organización para carta:

- Título social o académico: Señor, Señora, Doctor, Doctora, etcétera
- Nombre: completo, en negrita y mayúscula sostenida.
- Teléfono con aclaración origen.
- Asunto.
- Desarrollo de la carta. De acuerdo con la solicitud realizada por el ciudadano, bien sea petición, queja, reclamo o sugerencia, la respuesta debe iniciar con el siguiente texto: En atención a su... y enseguida mencionar, a qué se le está dando respuesta, bien sea a una petición, a una queja, a un reclamo o a una sugerencia, ejemplo:

En atención a su petición ...

Imagen 9. Ejemplo de encabezado para carta

Señor:

NELSON SEGUNDO TORRES GOYENECHE

CR 1 BIS 21 84 SUR (sistema)

TEL: 2071925 (sistema)

BOGOTÁ, D.C.

REF: RESPUESTA SOLICITUD: 2017102841 - CAS-1383457-X3F5Q9

CRÉDITO: 1500000003004-3

BENEFICIARIO: **NELSON SEGUNDO TORRES GOYENECHE**

ASUNTO: DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS

4.2. FIRMA

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo de la carta y por ningún motivo debe quedar en una hoja independiente. Siempre debe disponerse como mínimo el último párrafo en la misma página.

4.2.1. Organización

- Código de barras.
- Firma digital.
- Datos de proyección.
- Documento.

Imagen 10. Ejemplo de firma

CODIGO_DE_BARRAS|
FIRMA DIGITALIZADA

4.2.2. Datos adicionales

- Comprenden datos de proyección y el ID.
- Debe ir siempre con un espacio sencillo, debajo de la forma.
- Fuente: Arial.
- Tamaño máximo de 8pts

PROYECTO: DEISY ARCOS 12/12/2016 (RF – ACC) B/DARCOS
ID: 1143366741



PARTE 1
RESPUESTA DE CORREO ELECTRÓNICO
ACTUALIZACIÓN 20 DE NOVIEMBRE DE 2017





CONTENIDO

5. Estilo general.
6. Ilustraciones.
7. Referencias.
8. Encabezado y firma.





Versión 01

3. ESTILO GENERAL

Márgenes:	N/A
Interlineado:	Sencillo.
Encabezado de marca de agua:	sin logotipos
Fuente:	Arial.
Tamaño:	10 pts.
Variaciones de texto:	<ul style="list-style-type: none">- Títulos principales, nombre de usuario y asunto: mayúscula sostenida y negrita.- Texto normal: sin modificaciones ni negrita.- Texto destacado en cuerpo del documento: solo negrita.- Extranjerismos: destacados con cursiva.
Restricciones:	No resaltar, no subrayar ni usar otros tipos o tamaños de letra. No aumentar la sangría en los párrafos y mantener el margen predeterminado.

Imagen 1. Ejemplo de estilo general.

Bogotá D.C. 2017/10/23

Apreciado usuario
ROLANDO DE JESÚS BARRERA ZAPATA

ASUNTO: RESPUESTA FINAL

En atención a su solicitud, enviamos la respuesta como adjunto en archivo formato PDF. (Ver anexo).

Favor no dar clic a la opción responder cuando lea este mensaje, si desea responder o presentar otra inquietud, ingrese nuevamente al sistema de Atención Virtual por medio de nuestra página www.icetex.gov.co en el link de Atención al ciudadano – Atención en línea donde atenderemos sus solicitudes oportunamente.

Cordialmente,

Atención al Usuario ICETEX

Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a protección por medio de herramientas tecnológicas, protocolos y normas administrativas necesarias para otorgar seguridad

Doble espacio de la ciudad al encabezado.

Doble espacio entre el encabezado y el asunto.

Doble espacio entre el asunto y el texto de la carta.

Doble espacio desde el texto hasta la despedida.



9. ENCABEZADO Y FIRMA

9.1. ENCABEZADO

9.1.1. Organización para carta:

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo del correo

- Ciudad y fecha (La fecha, para efectos administrativos, debe ir en formato aaaa/mm/dd)
- Apreciado usuario (Tipo oración, sin negrita ni mayúsculas sostenidas).
- Nombre: completo, en negrita y mayúscula sostenida.
- Asunto en mayúscula sostenida y negrita.
- Desarrollo de la carta. De acuerdo con la solicitud realizada por el ciudadano, bien sea petición, queja, reclamo o sugerencia, la respuesta debe iniciar con el siguiente texto: En atención a su... y enseguida mencionar, a qué se le está dando respuesta, bien sea a una petición, a una queja, a un reclamo o a una sugerencia, ejemplo:

En atención a su petición ...

Imagen 9. Ejemplo de encabezado para carta

Bogotá D.C., 2017/10/23

Apreciado usuario
ROLANDO DE JESÚS BARRERA ZAPATA

ASUNTO: RESPUESTA FINAL

9.2. FIRMA

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo del correo.

9.2.1. Organización

- Cordialmente, (finalizado en coma)
- Atención al usuario ICETEX

Imagen 10. Ejemplo de firma

Cordialmente,

Atención al Usuario ICETEX

9.2.2. Datos adicionales

- Comprenden datos de protección de datos y líneas de atención.
- Deben ir en el mismo tamaño del texto activo del correo.

Imagen 11. Ejemplo de datos adicionales



Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a la protección por medio de herramientas tecnológicas, protocolos y normas administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando que estas sean adulteradas, modificadas, pérdidas, venta y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado. Para mayor información por favor consulte nuestra página web www.icetex.gov.co > Defensor del consumidor financiero





PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE CANAL VIRTUAL

PARTE 2

CARTAS

ACTUALIZACIÓN 20 DE NOVIEMBRE DE 2017





CONTENIDO

- 10. Estilo general.
- 11. Ilustraciones.
- 12. Referencias.
- 13. Encabezado y firma.





Versión 01

4. ESTILO GENERAL

Márgenes:

Estilo predeterminado normal: Superior 2,5 cms., Inferior 2,5 cms., Izquierdo: 3 cms., Derecho: 3cms.

Interlineado: Sencillo.

Encabezado de marca de agua: Logotipos Ministerio de Educación Nacional – Icetex – Todos por un nuevo país.



Pie de página en marca de agua: Información general de ICETEX.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior
Línea de Atención al Usuario en Bogotá (+57-1) 417-3535 y Nacional 018000-916821
www.icetex.gov.co
Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia
PBX: (57-1) 382-1670

Defensor del Consumidor Financiero
Serna&Rojas Asociados
www.sernarojasasociados.com
defensoria@sernarojasasociados.com
Calle 64 # 4 - 88, oficina 202
Teléfono (57-1) 489-8285 Bogotá, Colombia



¡Síguenos en nuestras redes sociales!



Alineación: Justificada.

Fuente: Arial.

Tamaño: 10 pts.

Variaciones de texto: - **Títulos principales y encabezados de radicación:** mayúscula sostenida y negrita.

- **Texto normal:** sin modificaciones ni negrita.

- **Texto destacado en cuerpo del documento:** solo negrita.

- **Extranjerismos:** destacados con cursiva.

Restricciones: No resaltar, no subrayar ni usar otros tipos o tamaños de letra. No aumentar la sangría en los párrafos y mantener el margen predeterminado.

Imagen 1. Ejemplo de estilo general.

Bogotá, D.C. 2017/11/15

Señor:
BREINER DAVID PUSHAINA EPIAYU
Radicado N° CAS-2180206-N1H5H2

ASUNTO: RENOVACIÓN DE CRÉDITO

En atención a su petición, le informamos que al realizar las verificaciones en los aplicativos de consulta ICETEX, fue posible evidenciar que le fue otorgado el Fondo Álvaro Ulcué Chocue, con ID 3117539.

Ahora bien, con el fin de dar respuesta a su requerimiento le comunicamos que se procedió de manera favorable con la renovación del periodo académico 2017-2, como se puede observar a continuación:

FECHA	ESTADO	AÑO	SEMESTRE	CALENDARIO	FECHA SISTEMA
04/07/2017	SIN ACTUALIZAR DATOS ESTUDIANTE	2017	2	A	04/07/2017

Doble espacio de la ciudad al encabezado.

Doble espacio entre el encabezado y el asunto.

Doble espacio entre el asunto y el texto de la carta.

5. ILUSTRACIONES

5.1. IMÁGENES

2.1.1. Definición: toda fotografía o extracción de una imagen real.

2.1.2. Interlineado: doble al párrafo anterior, sencillo a la fuente y doble al siguiente párrafo.

2.1.3. Numeración: parte superior izquierda.

2.1.6. Origen: parte inferior izquierda.

2.1.7. Título: parte superior izquierda. (Sin cursivas)

Imagen 2. Ejemplo de imagen



Doble espacio al párrafo anterior y espacio sencillo a la numeración.

Interlineado sencillo a la fuente y doble al siguiente párrafo.

2.3. TABLAS Y CUADROS.

13.1.1. Definición: distribución en filas y columnas para la organización de información.

13.1.2. Interlineado externo: doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.

13.1.3. Interlineado interno: sencillo.

13.1.4. Fuente interna: Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts.

13.1.5. Título: la etiqueta **Tabla X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)

13.1.6. Origen: inferior izquierdo.

13.1.7. Posición de título: superior izquierdo.

13.1.8. Colores autorizados: para títulos se puede usar el color azul (#011750) en contraste con blanco o son fondo con los textos con negrita.

Imagen 3. Tabla de ejemplo 1.

Tabla 1. Nombre de tabla

Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxx xxxx xxxxx xxxxxxx xxx.

Imagen 4. Tabla de ejemplo 2.

Tabla 1. Nombre de tabla

Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo	Tabla de ejemplo
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.
Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.	Xxxx xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx xxx.

13.2. Figuras:

- 13.2.1. **Definición:** distribución en una figura única sin conexiones.
- 13.2.2. **Interlineado externo:** doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.
- 13.2.3. **Interlineado interno:** sencillo.
- 13.2.4. **Fuente interna:** Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts.
- 13.2.5. **Título:** la etiqueta **Figura X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)
- 13.2.6. **Origen:** inferior izquierdo.
- 13.2.7. **Posición del título:** superior izquierdo.
- 13.2.8. **Colores autorizados:** sin restricción, siempre que la información sea legible.

Imagen 5. Ejemplo de figura.

Figura 1. Nombre de tabla



NOTA DE DIAGRAMACIÓN: la extracción de datos del aplicativo Cobol, por defecto, es importada en fuente Courier New y formato de texto editable. A estos, solo se les dispondrá dentro de un cuadro de texto (borde de 2 ¼), se les conservará tanto la fuente como el tamaño original y se titulará como figura.

Figura 1. Datos de Cobol.

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim

13.3. Diagramas

13.3.1. Definición: unión de varias figuras para mostrar un proceso.

13.3.2. Interlineado externo: doble al párrafo anterior, sencillo al título, sencillo al origen y doble al párrafo siguiente.

13.3.3. Interlineado interno: sencillo.

13.3.4. Fuente interna: Arial, máximo de 10 pts., y mínimo de 8 pts. (Sin cursivas)

13.3.5. Título: la etiqueta **Diagrama X.**, debe ir en negrita. (Sin cursivas)

13.3.6. Origen: inferior izquierdo.

13.3.7. Posición del título: superior izquierdo.

13.3.8. Colores autorizados: sin restricción, siempre que la información sea legible.

Imagen 6. Ejemplo figura.

Diagrama 1. Nombre de diagrama



14. REFERENCIAS

3.1. CITA CORTA.

- Cuando la cita tiene menos de tres líneas, va incluido de manera normal en el texto. El tamaño de fuente siempre debe ser igual al del texto activo de la carta.

Imagen 7. Ejemplo de cita

Ahora bien, en cuanto a la condonación del crédito por parte de la Alianza Programa de Transformación Productiva – Pregrado, se informa que no fue posible proceder de manera favorable, debido a que, de acuerdo con el manual operativo, “la alianza es subsidiada, ya que durante los desembolsos realizados, fueron descontados los porcentajes correspondientes”], como se evidencia a continuación:

- Cuando la cita tiene más de tres líneas, se aumenta la tabulación a espacio simple y se dispone como un párrafo independiente, con letra cursiva. El tamaño de fuente siempre debe ser igual al del texto activo de la carta.

Imagen 8. Ejemplo de cita extensa

Nos permitimos informarle que de acuerdo con los criterios establecidos en el Convenio y el Reglamento de Operativo vigente para la condonación de créditos, al revisar la documentación allegada por usted en esta oportunidad, observamos que el proyecto comunitario no coincide con el programa académico contemplado en el Artículo Vigésimo Tercero del reglamento operativo del fondo:

“ARTICULO VIGESIMO TERCERO – Presentación de trabajo comunitario, social y/o académico. Los estudiantes de comunidades Negras deberán desarrollar un trabajo comunitario, social y académico acorde con su programa académico en máximo 5 páginas, (incluyendo página de presentación) tamaño carta y tipo de letra arial tamaño 12 a espacio sencillo en beneficio de la comunidad, en la cual desarrollará el trabajo comunitario, una vez terminado satisfactoriamente, servirá para acceder a la condonación del crédito otorgado en virtud del presente fondo”.

Por lo tanto, no es posible proceder de manera favorable con su requerimiento de condonación. Por este motivo, relacionamos los soportes que debe entregar para el proceso de la condonación de la obligación, consignado en el Artículo Vigésimo Primero del reglamento operativo del fondo:

“ARTICULO VIGESIMO PRIMERO - Condonación del Crédito: requisitos para condonación de créditos: Una vez que el estudiante beneficiario del crédito haya obtenido el título, tendrá hasta un (2) años para solicitar la condonación del crédito, al tenor de lo dispuesto por el Artículo Octavo (8°) del Decreto 1627 de 1996:

Los soportes a presentar son:

1. Carta solicitando la condonación del crédito.
2. Fotocopia del documento de identidad.
3. Copia autentica del diploma de grado, expedida por la Institución de Educación Superior -IES-.
4. Copia autentica del acta de grado, expedida por la Institución de Educación Superior – IES-.
5. Informe final del Proyecto de Trabajo Comunitario Social y/o Académico, debidamente aprobado por el respectivo Comité Asesor Regional y con el lleno de todos los requisitos establecidos en el Decreto 1627 de 1996 y en el presente Reglamento Operativo.

15. ENCABEZADO Y FIRMA

15.1. ENCABEZADO

15.1.1. Organización para carta:

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo de la carta.

- Ciudad y fecha (La fecha para efectos administrativos debe ir en formato aaaa/mm/dd)
- Título social o académico: Señor, Señora, Doctor, Doctora, etcétera
- Nombre: completo, en negrita y mayúscula sostenida.
- Número de radicado: después de N^o., debe ir dos puntos (:) y el respectivo número.
- Asunto: mayúscula sostenida sin negrillas.

Imagen 9. Ejemplo de encabezado para carta

Bogotá D.C., 2017/11/20

Señor

BREINER DAVID PUSHAINA EPIAYU

Radicado N^o: CAS 20180210-N1HSM2

ASUNTO: RENOVACIÓN DE CRÉDITO

15.2. FIRMA

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo de la carta y por ningún motivo debe quedar en una hoja independiente. Siempre debe disponerse como mínimo el último párrafo en la misma página.

15.2.1. Organización

- Código de barras.
- Nombre del asesor.
- “Asesor Back Office”.
- “Sistema de Atención Virtual”

Imagen 10. Ejemplo de firma



JOHANA MARCELA REYES CORTES
ASESOR BACK OFFICE
SISTEMA DE ATENCION VIRTUAL



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE CANAL VIRTUAL

PARTE 3

RESPUESTA DE CORREO ELECTRÓNICO

ACTUALIZACIÓN 20 DE NOVIEMBRE DE 2017





CONTENIDO

- 16. Estilo general.
- 17. Ilustraciones.
- 18. Referencias.
- 19. Encabezado y firma.





Versión 01

6. ESTILO GENERAL

Márgenes:	N/A
Interlineado:	Sencillo.
Encabezado de marca de agua:	sin logotipos
Fuente:	Arial.
Tamaño:	10 pts.
Variaciones de texto:	<ul style="list-style-type: none">- Títulos principales, nombre de usuario y asunto: mayúscula sostenida y negrita.- Texto normal: sin modificaciones ni negrita.- Texto destacado en cuerpo del documento: solo negrita.- Extranjerismos: destacados con cursiva.
Restricciones:	No resaltar, no subrayar ni usar otros tipos o tamaños de letra. No aumentar la sangría en los párrafos y mantener el margen predeterminado.

Imagen 1. Ejemplo de estilo general.

Bogotá D.C., 2017/10/23

Apreciado usuario
ROLANDO DE JESÚS BARRERA ZAPATA

ASUNTO: RESPUESTA FINAL

Le informamos que su requerimiento fue tramitado bajo el radicado CAS-XXXXX-XXXXX y la respuesta fue enviada al correo electrónico XXXXXXXXX.

Favor no dar clic a la opción responder cuando lea este mensaje, si desea responder o presentar otra inquietud, ingrese nuevamente al sistema de Atención Virtual por medio de nuestra página www.icetex.gov.co en el link de Atención al ciudadano – Atención en línea donde atenderemos sus solicitudes oportunamente.

Cordialmente,

Atención al Usuario ICETEX

Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a protección por medio de herramientas tecnológicas, protocolos y normas administrativas necesarias para otorgar seguridad

Doble espacio de la ciudad al encabezado.

Doble espacio entre el encabezado y el asunto.

Doble espacio desde el texto hasta la despedida.



20. ENCABEZADO Y FIRMA

20.1. ENCABEZADO

20.1.1. Organización para carta:

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo del correo

- Ciudad y fecha (La fecha, para efectos administrativos, debe ir en formato aaaa/mm/dd)
- Apreciado usuario (Tipo oración, sin negrita ni mayúsculas sostenidas).
- Nombre: completo, en negrita y mayúscula sostenida.
- Asunto en mayúscula sostenida y negrita.

Imagen 9. Ejemplo de encabezado para carta

Bogotá D.C., 2017/10/23

Apreciado usuario
ROLANDO DE JESÚS BARRERA ZAPATA

ASUNTO: RESPUESTA FINAL

20.2. FIRMA

NOTA DE SEGURIDAD: el tamaño de fuente debe ser del mismo tamaño del texto activo del correo.

20.2.1. Organización

- Cordialmente, (finalizado en coma)
- Atención al usuario ICETEX

Imagen 10. Ejemplo de firma

Cordialmente,
Atención al Usuario ICETEX

20.2.2. Datos adicionales

- Comprenden datos de protección de datos y líneas de atención.
- Deben ir en el mismo tamaño del texto activo del correo.

Imagen 11. Ejemplo de datos adicionales

Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a la protección por medio de herramientas tecnológicas, protocolos y normas administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando que estas sean adulteradas, modificadas, pérdidas, venta y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado. Para mayor información por favor consulte nuestra página web www.icetex.gov.co > Defensor del consumidor financiero.

2. PROTOCOLOS TRANSACCIONALES

2.1 Protocolo Canal de Atención Telefónico


ORDEN DE LA LLAMADA		DESCRIPCIÓN
Paso 1	Da la bienvenida al beneficiario, presentarte y pregunta el motivo de su llamada.	<p>Bienvenido a la línea de ICETEX, estamos listos para impulsar tu futuro, hablas con XXXXX. ¿Con quien tengo el gusto de hablar?</p> <p>Hola XXXXX ¿En que te podemos ayudar el día de hoy?</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 2</p>
Paso 2	Reconfirma el requerimiento (parfraseo).	<p>XXXXX ¿tu solicitud o requerimiento es por _____?</p> <p>CIERRE CONTROLADO: * Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes en la misma llamada, debes parfrasear e indicar el proceso a realizar con cada una de ellas.</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 3</p>
Paso 3	Valida uso y tratamiento de datos en herramienta CRM	<p>XXXXX para brindar respuesta a tu inquietud y con el fin de proteger tu información personal, vamos a confirmar algunos datos. Te recomiendo tener a la mano los datos del beneficiario para continuar con el proceso:</p> <p>1. ¿El tipo de documento es _____?</p> <p>2. El número de documento que aparece en el sistema es _____, por favor tu me complementas los últimos dígitos. XXXXXXX</p> <p>* USUARIO BRINDA CÉDULA DE MANERA CORRECTA Continúe. * USUARIO BRINDA CÉDULA DE MANERA INCORRECTA Valide la relación del contacto con el beneficiario/credito (deudor, tutor, representante legal), solicite número de documento del contacto para validación en aplicativos.</p> <p>3. De acuerdo, este documento pertenece a XXXXXXX, es correcto?</p> <p>* SI Continúe con el siguiente paso * NO Cree el registro en el aplicativo CRM Mics</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 4</p>
Paso 4	Valida y/o actualiza los datos adicionales según aplique	<p>CIUDADANO SIN PRODUCTOS ICETEX XXXXX, para atender tu requerimiento, requiero que me confirmes los siguientes datos adicionales:</p> <p>3. La fecha de expedición de su cédula es _____</p> <p>4. La ciudad de residencia es _____</p> <p>5. La dirección de residencia es _____</p> <p>6. Tu correo electrónico es _____</p> <p>7. Tu(s) teléfono(s) de contacto es _____</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 5</p>
		<p>BENEFICIARIO O TERCERO AUTORIZADO (RELACIONADO EN C&CTEX) XXXXX, voy leerle los datos que tenemos registrados, por favor confirmame si son correctos:</p> <p>3. La fecha de expedición de su cédula es _____</p> <p>4. La ciudad de residencia es _____</p> <p>5. La dirección de residencia es _____</p> <p>6. Tu correo electrónico es _____</p> <p>7. Tu(s) teléfono(s) de contacto es _____</p> <p>* Si la información brindado es diferente, debes proceder a actualizarlos en CRM MICS.</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 5</p>
Paso 5	Brinda la información solicitada por el beneficiario y/o ciudadano de acuerdo a la autorización de tratamiento de datos	<p>RESPUESTA EN PRIMER CONTACTO Solo se brinda la información general (información publicada en página web de ICETEX)</p> <p>* No se realiza pregunta de seguridad * Se crea el caso en CRM</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 6</p>
		<p>SI AUTORIZÓ USO Y TRATAMIENTO DE DATOS XXXXX a continuación te realizará una preguntas de seguridad; agradezco me confirmes lo siguiente, por favor indícame:</p> <p>1. ¿En qué universidad adelantas tus estudios?</p> <p>2. ¿Tú crédito tiene deudor solidario?</p> <p>3. ¿Cuál fue el último periodo financiado por parte del ICETEX?</p> <p>4. Indícame por favor la línea de crédito que manejas actualmente</p> <p>* Se realiza una de las preguntas de seguridad, de no coincidir en la respuesta, debe continuar preguntando en el orden relacionado, hasta que coincida en alguna de ellas.</p> <p>APRUEBA PREGUNTAS FILTRO: XXXXX, las preguntas de seguridad fueron validadas correctamente, si lo requieres, por favor toma nota de la información que te voy a brindar...</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 6</p> <p>NO APRUEBA PREGUNTAS FILTRO: XXXXX, de acuerdo a tus respuestas, te informo que no fue aprobado el filtro de seguridad, por ende, te sugiero valides esta información y te comuniques nuevamente con nosotros; por ahora te puedo entregar solo información general.</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 8</p>
		<p>NO AUTORIZÓ USO Y TRATAMIENTO DE DATOS XXXX, teniendo en cuenta que estás realizado una consulta en la cual debes autorizar el uso y tratamiento de tus datos, ¿nos autorizas?</p> <p>Rta: / NO XXXX, por reserva financiera no tenemos autorización para brindarte la información que solicitas</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 8</p>
Paso 6	Reconfirma el requerimiento	<p>REFUERZO DEL CIERRE CONTROLADO</p> <p>1. El proceso realizado fue el siguiente: (resumir lo que hiciste para gestionar el caso del usuario)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>2. Para finalizar te pregunto: -> ¿ha sido clara la información que te acabo de brindar? -> ¿hay algo más en lo que te pueda asesorar?</p> <p style="text-align: right;">CONTINUAR AL PASO 7</p>
Paso 7	Valida si es necesaria información adicional (sin crear un nuevo caso) (parfraseando)	<p>XXXXX, con gusto, es decir que lo que solicitas es _____?</p> <p>* Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes, de nuevo, debes parfrasear cada una de ellas. CONTINUAR PASO 5</p> <p>* Si no se tiene una solicitud adicional CONTINUAR PASO 8</p>
Paso 8	Despidete utilizando el guion establecido y remite a la encuesta	<p>USUARIO NO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>PASO FINAL</p> <p>XXXXX, gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte.</p> <p>Te invito a que califiques el servicio recibido en esta llamada, para esto te remito a una breve encuesta.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>

PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES

GUIÓN FINALIZACIÓN LLAMADA	XXXXX, por falta de información de tu parte, procedo a finalizar la interacción gracias por haberte comunicado (Te deseamos un excelente día! Brindar este guión si luego de llamar al ciudadano y/o bene
APLICACIÓN DE PAGOS	Debes aclarar al bene
TECNICISM	

ORDEN DE LA LLAMADA		DESCRIPCIÓN
(Cuando es una llamada inicial y prevemos que no será la única interacción)		
Paso 1	Presentación al ciudadano y/o beneficiario	Buenos Días/ Buenas Tardes, mi nombre es XXXXX, asesor(a) de ICETEX. Nos estamos comunicando contigo para acompañarte en tu proceso de solicitud de _____ (giros adicionales, solicitud de crédito, revisión de plan de pagos, etc.) CONTINUAR AL PASO 2
Paso 2	Validar disponibilidad de tiempo del beneficiario y/o ciudadano	¿Cuentas con disponibilidad de tiempo en este momento, para atender esta llamada? Usuario afirma: CONTINUAR AL PASO 3 Usuario Niega: XXXXX para nosotros es muy importante poder ayudarte, me podría indicar en qué momento puedo comunicarme de nuevo, para brindarte información referente a XXXXX (indicar motivo) y generar agendamiento (confirmar horario indicado para retorno de la comunicación). CONTINUAR AL PASO 8
Paso 3	Indicar grabación de la comunicación	XXXXX te confirmo que, para efectos de calidad en el servicio, esta llamada puede ser grabada y monitoreada. CONTINUAR AL PASO 4
Paso 4	Confirmar el requerimiento	En las llamadas que nos has realizado a nuestra central de llamadas, tenemos conocimiento que _____ (dar un resumen de la solicitud) ¿Me podrías dar información adicional sobre tu inconveniente? (escuchar los comentarios que el ciudadano o beneficiario desee agregar) CONTINUAR AL PASO 5
Paso 5	Valida y/o actualiza los datos adicionales según aplique en CRM (En la primera interacción es necesario hacerlo, en las llamadas de seguimiento y cierre no es obligatorio)	<p>DEBES LEER LA INFORMACIÓN QUE APARECE A CONTINUACIÓN</p> <p>Para realizar el registro de nuestra comunicación te vamos a validar unos datos. (Si es un menor de edad debe de contarse con la autorización de un mayor, hacer claridad que la autorización sería para las comunicaciones actuales y futuras a esta solicitud)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmando tu nombre es XXXXX (El asesor debe indicar el nombre completo del ciudadano y/o beneficiario) 2. Me confirmas tu tipo y número de documento _____ (Solicitar la información al beneficiario y/o ciudadano) 3. ¿Cuentas con un teléfono de contacto (celular y/o fijo) diferente al cual nos estamos comunicando? * SI Indagar información y generar el registro en el aplicativo CRM Mics * NO Continuar con la validación 4. Voy a indicarte el correo electrónico de contacto que me registra y tu me confirmas el dominio después de la arroba (el ciudadano y/o beneficiario debe confirmarlo, si es Gmail, Yahoo! Outlook, etc.) ¿tu correo es?: XXXXXX@_____ 5. Me indicas tu dirección y ciudad de residencia _____ (omitir esta validación si la información registra completa en la captura) 6. XXXXX, teniendo en cuenta que vamos a realizar una consulta, debemos contar con tu autorización para el uso y tratamiento de tus datos, ¿nos autorizas? * SI ----- CONTINUAR AL PASO 6 <p>NO AUTORIZÓ USO Y TRATAMIENTO DE DATOS XXXXX, teniendo en cuenta que debemos efectuar una consulta, debemos contar con tu autorización para el uso y tratamiento de tus datos, ¿nos autorizas? Rta./ NO XXXXX, por reserva financiera no tenemos autorización para brindarte la información que solicitas. CONTINUAR AL PASO 8</p>
Paso 6	En caso de requerirse un escalonamiento o una validación adicional con alguna área	(Si durante la comunicación se requiere solicitar tiempos de espera, debe retomarse cada 60 segundos) XXXXX, te confirmo que tu solicitud de _____ (giros adicionales, solicitud de crédito, revisión de plan de pagos, etc.) fue escalada al área encargada a través de un número de caso ¿tienes donde escribir? (Indicar número de caso si fue escalado por aplicativo). Le haré seguimiento a tu solicitud y una vez tengamos una respuesta de fondo, me comunicare vía telefónica contigo para realizarte la notificación. CONTINUAR AL PASO 7
Paso 7	Valida si es necesaria información adicional	¿Te puedo asesorar en algo más XXXXX? (Se aclaran dudas adicionales, en caso afirmativo) * SI (Indagar la nueva solicitud) y continuar con siguiente guión: XXXXX, con gusto, es decir que lo que solicitas es _____? (Dar información y trato a la nueva solicitud generada por el ciudadano y/o beneficiario) * Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes, de nuevo, debes parafrasear cada una de ellas. * No tiene una solicitud adicional CONTINUAR AL PASO 8
Paso 8	Despidete utilizando el guion establecido	<p>USUARIO NO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>PASO FINAL</p> <p>Recuerda que hablaste con XXXX, soy la persona encargada de resolver tu solicitud. Espero tengas un excelente día/ tarde/ noche. FIN</p>


PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES	
AGENDAMIENTO	Al agendar dar cumplimiento a la hora y fecha establecida. Cuando se genere ese contacto con la disponibilidad del cliente, efectuar proceso de la llamada inicial.
APLICACIÓN DE PAGOS	Debes aclarar al beneficiario y/o ciudadano las fechas y horarios para la aplicación de pagos sin que este le genere mora
TECNISMOS	Para las palabras tales como condonación, amortización, subsanación, periodo de gracia y demás términos técnicos, debes explicar al beneficiario y/o ciudadano

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA OUTBOUND - ATENCIÓN A REINCIDENTES - GESTIÓN DE CIERRE (En caso de no requerir gestión de seguimiento).			
ORDEN DE LA LLAMADA	DESCRIPCIÓN		
<p>• Cuando es una llamada inicial, es la única interacción que se generaría porque ya se encuentra solucionada la consulta?</p> <p>• Cuando es una llamada de seguimiento y se efectúa el cierre</p>			
Paso 1	<p>Presentación al ciudadano y/o beneficiario</p> <p>Buenos Días/ Buenas Tardes, mi nombre es XXXXX, asesor(a) de ICETEX. Me estoy comunicando contigo para notificarte la solución brindada a tu solicitud de _____ (giros adicionales, solicitud de crédito, revisión de plan de pagos, etc.) CONTINUAR AL PASO 2</p>		
Paso 2	<p>Generar pregunta de seguridad</p> <p>* Si es un menor de edad debe de contarse con la autorización de un mayor, si es la única comunicación. * Si es una comunicación de seguimiento con cierre, no requiere autorización, debido que en el contacto inicial debió darse.</p> <p>Para realizar el registro de nuestra comunicación, ¿me confirmas por favor tu número de documento? _____ CONTINUAR AL PASO 3</p>		
Paso 3	<p>Indicar grabación de la comunicación</p> <p>XXXXX te confirmo que, para efectos de calidad en el servicio, esta llamada puede ser grabada y monitoreada. CONTINUAR AL PASO 4</p>		
Paso 4	<table border="1"> <tr> <td>Brindar información</td> <td> <p>EL CONTACTO DEBE GENERARSE CUANDO HAY CIERRE Y/O SOLUCIÓN</p> <p>XXXXX, Si deseas puedes tomar nota de la información que te voy a brindar (Brindar información general o Información específica de acuerdo con el proceso que lleve a la resolución de la solicitud.) CONTINUAR AL PASO 5</p> </td> </tr> </table>	Brindar información	<p>EL CONTACTO DEBE GENERARSE CUANDO HAY CIERRE Y/O SOLUCIÓN</p> <p>XXXXX, Si deseas puedes tomar nota de la información que te voy a brindar (Brindar información general o Información específica de acuerdo con el proceso que lleve a la resolución de la solicitud.) CONTINUAR AL PASO 5</p>
Brindar información	<p>EL CONTACTO DEBE GENERARSE CUANDO HAY CIERRE Y/O SOLUCIÓN</p> <p>XXXXX, Si deseas puedes tomar nota de la información que te voy a brindar (Brindar información general o Información específica de acuerdo con el proceso que lleve a la resolución de la solicitud.) CONTINUAR AL PASO 5</p>		
Paso 5	<p>Valida si es necesaria información adicional</p> <p>¿Te puedo asesorar en algo más XXXXX? (Se aclaran dudas adicionales, en caso afirmativo)</p> <p>* Si (Indagar la nueva solicitud) y continuar con siguiente guión: XXXXX, con gusto, es decir que lo que solicitas es _____? (Dar información y trato a la nueva solicitud generada por el ciudadano y/o beneficiario)</p> <p>* Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes, de nuevo, debes parafrasear cada una de ellas.</p> <p>* No tiene una solicitud adicional CONTINUAR AL PASO 6</p>		
Paso 6	<p>Despidete utilizando el guion establecido</p> <p>USUARIO NO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>PASO FINAL</p> <p>XXXXX, Muchas gracias por atender mi llamada. Recuerda que tus solicitudes son muy importantes para nosotros.</p> <p>Tenemos a tu disposición nuestros diferentes canales de atención en caso de que requieras información o tramitar solicitudes. (Si el cliente requiere información de la línea de atención, indicar la línea de acuerdo con su ubicación, lo ideal no es preguntarla debido que en la gestión inicial se validó la información o la vemos en el sistema)</p> <p>Espero tengas un excelente día/ tarde/ noche. FIN</p>		

2.2. Protocolo Canal de Atención Chat

ORDEN DE LA GESTIÓN		DESCRIPCIÓN	
Paso 1	Da la bienvenida al beneficiario y/o ciudadano	La solicitud del emisor es clara	Hola XXX, soy XXXX y continuaré atendiendo tu solicitud relacionada con XXXXXXXX. CONTINUAR AL PASO 2
		La solicitud del emisor no es clara	Hola XXX, soy XXXX y continuaré atendiendo tu solicitud relacionada con XXXXXXXX. Cuéntame por favor, ¿cual es tu requerimiento?. CONTINUAR AL PASO 2
Paso 2	Captura de datos por el Bot	EL BOT TRAE LOS DATOS DEL USUARIO	<p>SI TRAE LOS DATOS PRINCIPALES Cuando el bot trae los datos correctos y necesarios del beneficiario/ciudadano CONTINUAR AL PASO 3</p> <p>SI NO TRAE NINGUN DATO / ESTÁN INCOMPLETOS O ES FAMILIAR DE BENEFICIARIO</p> <p>Si se valida que algunos o todos los datos están incompletos o errados verificar de nuevo con el ciudadano/beneficiario XXXX por favor indícame la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombres y apellidos Teléfonos de contacto (fijo y celular) Correo electrónico de contacto Dirección y ciudad de residencia Fecha de expedición del documento <p>Pregunta de seguridad * ¿En qué universidad adelantas tus estudios? * ¿Tú crédito tiene deudor solidario? CONTINUAR AL PASO 3</p>
Paso 3	Brinda la información solicitada por el beneficiario y/o ciudadano	RESPUESTA EN PRIMER CONTACTO <i>Solo se brinda la información general o información publicada en página web de ICETEX</i>	<p>XXXXX, si lo requieres, por favor toma nota de la información que te voy a brindar</p> <ul style="list-style-type: none"> * No se realiza pregunta de seguridad * Se crea el caso en CRM <p>CONTINUAR AL PASO 5</p>
		REQUIERE ESCALAMIENTO (reservada)	<p>XXXXX agradezco me confirmes:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿En qué universidad adelantas tus estudios? ¿Tú crédito tiene deudor solidario? <p>APRUEBA PREGUNTA(S) FILTRO: XXXXX, la pregunta de seguridad fue validada correctamente, si lo requieres, por favor toma nota de la información que te voy a brindar. CONTINUAR AL PASO 4</p> <p>NO APRUEBA PREGUNTA(S) FILTRO: XXXXX, de acuerdo a tus respuestas, te informo que no fue aprobado el filtro de seguridad, por ende, te sugiero valides esta información y te comuniques nuevamente con nosotros; por ahora te puedo entregar solo información general. CONTINUAR AL PASO 5</p>
Paso 4	Reconfirma el requerimiento	REFUERZO DEL CIERRE CONTROLADO	<p>1. Para finalizar te pregunto: -> ¿ha sido clara la información que te acabo de brindar? -> ¿hay algo más en lo que te pueda asesorar? CONTINUAR AL PASO 6</p>
Paso 5	Despidete utilizando el guion establecido	USUARIO NO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL PASO FINAL	<p>XXXXX, gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte las 24 horas. Te dejo con una breve encuesta para que califiques mi atención.</p> <p>¡Te deseamos un excelente día! FIN</p>
PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES			
GUION FINALIZACION DE CHAT	XXXXX, por falta de información de tu parte, procedo a finalizar la interacción gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte las 24 horas. ¡Te deseamos un excelente día!		
APLICACIÓN DE PAGOS	Debes aclarar al beneficiario y/o ciudadano las fechas y horarios para la aplicación de pagos sin que este le genere mora		
TECNICISMOS	Para las palabras tales como condonación, amortización, subsanación, periodo de gracia y demás términos técnicos, debes explicar al beneficiario y/o ciudadano		


2.3. Protocolo Canal de Atención Videollamada

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIDEOATENCIÓN		
ORDEN DE LA VIDEO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN	TENER EN CUENTA
Paso 1	<p>Da la bienvenida al beneficiario, presentarte y pregunta el motivo de su comunicación.</p> <p>Bienvenido a la línea de ICETEX, estamos listos para impulsar tu futuro, hablas con XXXXX. ¿Con quien tengo el gusto de hablar?</p> <p>Hola XXXXX ¿En que te podemos ayudar el día de hoy? CONTINUAR AL PASO 2</p>	
Paso 2	<p>Reconfirma el requerimiento (parafraseo).</p> <p>XXXXX ¿tu solicitud o requerimiento es por _____?</p> <p>CIERRE CONTROLADO: * Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes en la misma comunicación, debes parafrasear e indicar el proceso a realizar con cada una de ellas. CONTINUAR AL PASO 3</p>	
Paso 3	<p>Valida uso y tratamiento de datos en herramienta CRM</p> <p>XXXXX para brindar respuesta a tu inquietud y con el fin de proteger tu información personal, te voy a confirmar algunos datos. Te recomiendo tener a la mano los datos del beneficiario para continuar con el proceso:</p> <p>1. ¿El tipo de documento es _____?</p> <p>2. El número de documento que aparece en el sistema es _____, por favor tu me complementas los últimos dígitos. XXXXXXX</p> <p>* USUARIO BRINDA DOCUMENTO DE MANERA CORRECTA Continúe * USUARIO BRINDA DOCUMENTO DE MANERA INCORRECTA Valide la relación del contacto con el beneficiario/crédito (deudor, tutor, representante legal), solicite número de documento del contacto para validación en aplicativos.</p> <p>3. De acuerdo, este documento pertenece a XXXXXXX, es correcto?</p> <p>* SI Continúe con el siguiente paso * NO Cree el registro en el aplicativo CRM Mics CONTINUAR AL PASO 4</p>	RECUERDA CONFIRMAR DATOS DE DEUDOR SOLIDARIO SI SE COMUNICA EL ACUDIENTE/TUTOR O DEUDOR SOLIDARIO
Paso 4	<p>Valida y/o actualiza los datos adicionales según aplique</p> <p>CIUDADANO SIN PRODUCTOS ICETEX XXXXX, para atender tu requerimiento, indica los siguientes datos adicionales:</p> <p>3. La fecha de expedición de su cédula es _____ 4. La ciudad de residencia es _____ 5. La dirección de residencia es _____ 6. Tu correo electrónico es _____ 7. Tu(s) teléfono(s) de contacto es _____ CONTINUAR AL PASO 5</p> <p>DEBES LEER LA INFORMACIÓN QUE APARECE A CONTINUACIÓN</p> <p>BENEFICIARIO O TERCERO AUTORIZADO (RELACIONADO EN C&CTEX) XXXXX, voy leerte los datos que tenemos registrados, por favor confírmame si son correctos:</p> <p>3. La fecha de expedición de su documento es _____ 4. La ciudad de residencia es _____ 5. La dirección de residencia es _____ 6. Tu correo electrónico es _____ 7. Tu(s) teléfono(s) de contacto es _____</p> <p>* Si la información brindada es diferente, debes proceder a actualizarlos en CRM MICS. CONTINUAR AL PASO 5</p>	
Paso 5	<p>Brinda la información solicitada por el beneficiario y/o ciudadano de acuerdo a la autorización de tratamiento de datos</p> <p>RESPUESTA EN PRIMER CONTACTO Solo se brinda la información general (información publicada en página web de ICETEX)</p> <p>REQUIERE ESCALAMIENTO (reservada)</p> <p>XXXXX, si lo requieres, por favor toma nota de la información que te voy a brindar...</p> <p>* No se realiza pregunta de seguridad * Se crea el caso en CRM CONTINUAR AL PASO 6</p> <p>SI AUTORIZÓ USO Y TRATAMIENTO DE DATOS XXXXX a continuación te realizaré una preguntas de seguridad; agradezco me confirmes lo siguiente, por favor indícame:</p> <p>1. ¿En qué universidad adelantas tus estudios? 2. ¿Tú crédito tiene deudor solidario? 3. ¿Cuál fue el último período financiado por parte del ICETEX? 4. Indícame por favor la línea de crédito que manejas actualmente</p> <p>* Se realiza una de las preguntas de seguridad, de no coincidir en la respuesta, debe continuar preguntando en el orden relacionado, hasta que coincida en alguna de ellas.</p> <p>APRUEBA PREGUNTAS FILTRO: XXXXX, las preguntas de seguridad fueron validadas correctamente, si lo requieres, por favor toma nota de la información que te voy a brindar... CONTINUAR AL PASO 6</p> <p>NO APRUEBA PREGUNTAS FILTRO: XXXXX, de acuerdo a tus respuestas, te informo que no fue aprobado el filtro de seguridad, por ende, te sugiero valides esta información y te comuniques nuevamente con nosotros; por ahora te puedo entregar solo información general. CONTINUAR AL PASO 8</p> <p>NO AUTORIZÓ USO Y TRATAMIENTO DE DATOS XXXX, teniendo en cuenta que estás realizando una consulta en la cual debes autorizar el uso y tratamiento de tus datos, ¿nos autorizas? Rta: / NO XXXX, por reserva financiera no tenemos autorización para brindarte la información que solicitas CONTINUAR AL PASO 8</p>	
Paso 6	<p>Reconfirma el requerimiento</p> <p>REFUERZO DEL CIERRE CONTROLADO</p> <p>1. El proceso realizado fue el siguiente: (resumir lo que hiciste para gestionar el caso del usuario)</p> <p>2. Para finalizar te pregunto: -> ¿ha sido clara la información que te acabo de brindar? -> ¿hay algo más en lo que te pueda asesorar? CONTINUAR AL PASO 7</p>	
Paso 7	<p>Valida si es necesaria información adicional (sin crear un nuevo caso) (parafraseando)</p> <p>USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>XXXXX, con gusto, es decir que lo que solicitas es _____?</p> <p>* Repite con tus propias palabras la(s) solicitud(es) hecha(s) por el beneficiario y/o ciudadano. * Si se realizan varias solicitudes, de nuevo, debes parafrasear cada una de ellas. CONTINUAR PASO 5 * Si no se tiene una solicitud adicional CONTINUAR PASO 8</p>	
Paso 8	<p>Despídete utilizando el guion establecido y remite a la encuesta</p> <p>USUARIO NO SOLICITA INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>PASO FINAL</p> <p>XXXXX, gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte.</p> <p>Te invito a que califiques el servicio recibido en esta comunicación, para esto te remito a una breve encuesta. FIN</p>	

PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES	
GUIÓN VALIDACIÓN USUARIO EN LÍNEA	XXXXX, confírmame por favor, ¿aún te encuentras en línea? Estamos atentos para asesorarte.
GUIÓN FINALIZACIÓN DE CHAT	XXXXX, por falta de información de tu parte, procedo a finalizar la interacción gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte las 24 horas. ¡Te deseamos un excelente día!
APLICACIÓN DE PAGOS	Debes aclarar al beneficiario y/o ciudadano las fechas y horarios para la aplicación de pagos sin que este le genere mora
TECNISMOS	Para las palabras tales como condonación, amortización, subsanación, periodo de gracia y demás términos técnicos, debes explicar al beneficiario y/o ciudadano
TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOLICITUDES	Debe de indicarse al beneficiario y/o ciudadano que el tiempo de respuesta a las solicitudes son: * PQRSD hasta 15 días hábiles . * OPAS (Ejemplo: saldos a favor y garantías) de 60 días * Acuerdo 1235 (Interrupción de términos), son de 15 días hábiles; pero si hay una interrupción y requiere ampliación sería hasta 30 días.

2.4. Protocolo Canal de Atención Redes Sociales

ORDEN DE LA GESTIÓN		DESCRIPCIÓN (tener presente las siguientes instrucciones: *Lo que debes Leer: *Lo que debes TENER EN CUENTA	
Paso 1	RESPUESTA EN PRIMER CONTACTO	<p>Comentarios públicos o en el que se solicita información general:</p> <p>Enviar: Hola XXXXX, de acuerdo a tu solicitud te confirmo XXXXX, ¡Saludos!</p> <p style="text-align: right;">FIN</p>	
Paso 2	REQUIERE ESCALAMIENTO (Reservada)	BENEFICIARIO EN SISTEMA	<p>Conversaciones por Inbox de Facebook o DM (mensaje directo) de Twitter:</p> <p>1. Bienvenida: Hola XXXXX para poder enviar tu caso al área encargada y guiarte, necesitamos que por favor nos envíes la siguiente información:</p> <p>Enviar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nombres completos * Tipo y número de documento * Correo electrónico <p>Brinda información solicitada</p> <p>Despedida: Enviar: Gracias por contactarnos, que tengas un buen día ¡Saludos!</p> <p style="text-align: right;">FIN</p>
		NUEVO	<p>Conversaciones por Inbox de Facebook o DM (mensaje directo) de Twitter:</p> <p>*Tener en cuenta que si es menor de edad, debes solicitar autorización de datos a tutor o acudiente y en caso de no estar con persona responsable se brinda información general.</p> <p>Realiza envío de guión habees data →</p> <p>1. Bienvenida: Hola XXXXX para poder enviar tu caso al área encargada y guiarte, necesitamos que por favor nos envíes la siguiente información:</p> <p>Enviar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nombres completos * Tipo y número de documento * Fecha de expedición documento * Ciudad y dirección de residencia * Teléfono(s) de contacto * Correo electrónico * Pertenece a alguna población vulnerable <p>SI Brinda información solicitada NO Se brinda información general</p> <p>Despedida: Enviar: Gracias por contactarnos, que tengas un buen día ¡Saludos!</p> <p style="text-align: right;">FIN</p>
PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES			
APLICACIÓN DE PAGOS		Debes aclarar al beneficiario y/o ciudadano las fechas y horarios para la aplicación de pagos sin que este le genere mora	
TECNISMOS		Para las palabras tales como condonación, amortización, subsanación, periodo de gracia y demás términos técnicos, debes explicar al beneficiario y/o ciudadano	

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN OUTBOUND REDES SOCIALES	
ORDEN DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
Paso 1 Saludar al usuario	Buenos días, tardes o noches, por favor XXXXX. Hola XXXXX, hablas con XXXXX, hago parte del equipo de Redes Sociales de ICETEX, te contactamos porque recibimos un mensaje tuyo a través de XXXXX (Informar la red social y si es interno o externo), referente a _____. CONTINUAR AL PASO 2
Paso 2 Validar disponibilidad de tiempo del beneficiario y/o ciudadano	¿Cuenta con disponibilidad de tiempo en este momento para atendernos esta llamada? Usuario afirma: CONTINUAR AL PASO 3 Usuario Niega: XXXXX me podrías indicar en que momento te puedo contactar de nuevo, para brindarte información referente a XXXXX (indicar motivo) y generar agendamiento.
Paso 3 Indicar grabación de la comunicación	XXXXX te confirmo que, para efectos de calidad en el servicio, esta llamada puede ser grabada y monitoreada. CONTINUAR AL PASO 4
Paso 4 Validación de datos	Para realizar el registro de nuestra comunicación te voy a pedir que me indiques tú número de documento CONTINUAR AL PASO 5
Paso 5 Brinda la información solicitada por el beneficiario y/o ciudadano.	XXXXX, te sugiero tomar nota de la información que te voy a brindar... CONTINUAR AL PASO 6
Paso 6 Despidete utilizando el guion establecido y remite a la encuesta	XXXXX, gracias por atender mi llamada, te recuerdo que en el equipo de redes sociales de ICETEX estamos listos para guiarte. FIN

2.5. Protocolo Canal de Atención Grandes Clientes

ICETEX		PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA INBOUND - IES TELEFÓNICO		INSTRUCCIONES:
ORDEN DE LA LLAMADA		DESCRIPCIÓN		TENER EN CUENTA
PASO 1	Da la bienvenida al beneficiario, presentarte y pregunta el motivo de su llamada.	<p>Leer: Hola, bienvenido a la línea de atención a las Instituciones de Educación Superior de Icetex, hablas con XXXXX **nombre y apellido del profesional**, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?, una vez la persona nos informe su nombre continuar XXXXX (nombre de quién se comunica), ¿En qué te puedo ayudar?</p> <p>CONTINUAR AL PASO 2</p>		En caso de que el usuario ya haya indicado previamente su solicitud, no será necesario volverlo a preguntar
PASO 2	Pregunta de Seguridad	<p>Leer: XXXXX, Por favor indicame el código de seguridad que fue asignado por ICETEX para tu Universidad.</p> <p>*USUARIO BRINDA CÓDIGO DE MANERA CORRECTA CONTINUAR AL PASO 3</p> <p>* USUARIO BRINDA CÓDIGO DE MANERA INCORRECTA >> Indicar: XXXXX El código que me informas no fue aprobado, por lo cual no es posible entregarte información respecto a tu consulta, sin embargo, te sugiero validar esta información y comunicarte nuevamente con nosotros. Si no cuentas con el código, nos puedes enviar un correo solicitándolo a: Imercado@icetex.gov.co CONTINUAR AL PASO 2</p>		<p>USUARIO BRINDA DOCUMENTO DE MANERA INCORRECTA</p> <p>Es necesario tomar los datos de la persona que se comunica para registro de la llamada.</p>
PASO 3	Atención al Requerimiento y/o Consulta de las IES	<p>En el evento en que el peticionario una vez aprobado la pregunta de seguridad, solicite hablar con una persona en específico del canal:</p> <p>Leer: XXXXX Si gustas, me puedes informar cuál es tu requerimiento y con gusto te ayudo con la información.</p> <p>* Si la persona acepta, realizar las gestiones correspondientes, para dar solución y/o atención al requerimiento, según corresponda.</p> <p>*Si la persona no acepta, Dar el manejo de la siguiente manera:</p> <p>Leer: XXXXX, en este momento el asesor con el que deseas comunicarte se encuentra atendiendo otra petición, sin embargo, evidencio en el sistema que tu última solicitud fue por XXXXX (Indicar la respectiva información - Si la persona que se comunica da información de la consulta que requiere realizar, damos continuidad a la gestión de Solución y/o Atención al Requerimiento según corresponda)</p> <p>En caso contrario, damos opción de enviar la solicitud a través de correo electrónico.</p> <p>Como último recurso ante la insistencia de la persona comunicarse con esa persona específica proceder con la transferencia, siempre y cuando se encuentre Disponible: Leer: XXXXX, en estos momentos el asesor(a) que solicitas, se encuentra disponible, permíteme ya te dejo comunicado(a) con XXXXX (Indicar nombre y apellido de la asesora a quién se le va a pasar la IES), por favor no finalices la llamada, te atendió XXXXX **nombre y apellido del profesional** recuerda que en ICETEX nos estamos transformando, que tengas buen día/tarde.</p> <p>TENER EN CUENTA:</p> <p>* Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud realizada, de ser necesario parafrasearla y efectuar las preguntas filtro que correspondan.</p> <p>* Brindar la información necesaria y posible, para solucionar el requerimiento en primer contacto.</p> <p>Leer: XXXXX de acuerdo a las validaciones realizadas te confirmo que _____ (Proceder a explicar de manera clara, completa, entendible la información solicitada. No olvides efectuar las validaciones en los aplicativos, página web, aulas virtuales y las herramientas autorizadas para realizar las diferentes consultas, además de validar histórico y/o casos de las comunicaciones realizadas) CONTINUAR AL PASO 4</p> <p>*En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar:</p> <p>Leer: XXXXX Te informo que el radicado de tu llamada queda bajo el número de caso _____ (Indicar el respectivo número de caso)</p> <p>Cuando el caso requiere escalamiento añadir: Con el cual se está realizando el escalamiento al área correspondiente para la respectiva gestión. CONTINUAR AL PASO 4</p> <p>TENER EN CUENTA:</p> <p>* Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud realizada, de ser necesario parafrasearla y efectuar las preguntas filtro que correspondan.</p> <p>* Si el objeto de la solicitud está relacionado con requerimientos que atiende el Back Office, se realiza la asignación de la solicitud a la bandeja del profesional asignado (Por ejemplo: - Retiro de marquillas - Repisa de marquillas - Ingreso de Marquillas - Anulación de crédito, etc.), cuando el asesor IES Plus o Prime no cuenta con la información o herramientas para dar respuesta en primer contacto.</p> <p>DIRECCIONAMIENTO POR AL CORREO ELECTRÓNICO:</p> <p>* Se realiza el direccionamiento a correo electrónico, si el objeto de la solicitud realizada requiere presentar documentos soporte para su atención.</p> <p>Leer: XXXXX teniendo en cuenta que tu solicitud requiere de soportes, por favor nos relacionas los datos del estudiante con los siguientes documentos (RELACIONAR DOCUMENTOS) al correo electrónico XXXXX@XXXXX.XXX.XX (Indicar el correo al cual debe realizar el envío de la información).</p> <p>CONTINUAR AL PASO 4</p>	<p>USUARIO BRINDA DOCUMENTO DE MANERA INCORRECTA</p> <p>Es necesario tomar los datos de la persona que se comunica para registro de la llamada.</p> <p>Siempre dirigimos al usuario(a), haciéndole entender que su información es muy importante para nosotros, hacer uso de términos que denoten calidez y actitud de servicio.</p> <p>si el usuario realiza mas de una solicitud, puedes tener a la mano un bloc de notas para luego parafrasearlos.</p> <p>Realizar el parafraseo de la información inicial, cuando hayan solicitudes adicionales.</p> <p>La información debe proporcionarse de manera clara y completa, es importante garantizar una experiencia Positiva memorable, debemos garantizar una Resolutividad</p> <p>Se debe deletrear la información que haya lugar, como confirmación de nombres, datos etc, para asegurar el registro de la información. El deletreo hacerlo con ciudades, países, nombres y apellidos. Por ejemplo: D de Dinamarca, I de Irlanda-Irma, Y de Yolanda, B de Buenaventura, P de Palacios, S de Sopó etc...</p> <p>Casos en Seguimiento: Escalamientos del caso en cosmos cuando la solución dependa de otra área. Estos deben ser verificados por el asesor que atendió la solicitud de forma diaria y cuando se evidencie solución, se emite correo formalizando la respuesta (Dentro del tiempo establecido).</p>	
PASO 4	Pre cierre Cierre Controlado	<p>Al finalizar la atención, se debe realizar la siguiente pregunta para garantizar el buen servicio.</p> <p>Leer: XXXXX para finalizar te pregunto:</p> <p>-> 1. La información que te brinde respecto a _____ (Parafraseo de la consulta) ¿ha sido clara? (Esperar a que responda el beneficiario y proceder con la siguiente pregunta)</p> <p>Rta SI Hacer la siguiente pregunta.</p> <p>Rta NO Hacer la explicación de nuevo de una forma más comprensible y diferente, con el fin de garantizar que el usuario tenga la información clara una vez finalizada la explicación volver a formular la pregunta.</p> <p>Leer: -> 2. XXXXX ¿Te podemos ayudar en algo más?</p> <p>Rta SI (En caso afirmativo proceder con la entrega, aclaración y resolución de las dudas, inquietudes e información adicional. Se debe crear un solo caso en COSMOS, con el registro de toda la información brindada).</p> <p>Rta NO CONTINUAR AL PASO 5</p>		<p>TENER PRESENTE</p> <p>Si el interesado manifiesta que no le están llegando las respuestas de las solicitudes, es allí donde solicitamos que actualice sus datos correspondientes.</p> <p>TENER EN CUENTA</p> <p>No se solicita correo para saber dónde le enviamos respuesta del requerimiento.</p>
PASO 5	Despidete utilizando el guion establecido y remite a la encuesta	<p>PASO FINAL</p> <p>Leer: XXXXX, Para mí fue un gusto ayudarte, te atendió XXXXX **nombre y apellido del profesional** recuerda que en ICETEX nos estamos transformando, que tengas buen día/tarde.</p>		
PARA TENER EN CUENTA - CONSULTAS FRECUENTES				
GUIÓN CUANDO SE PRESENTEN INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS (Fallos en aplicativos u/o herramientas para desarrollo de la gestión)	<p>XXXXX, en este momento nuestro sistema se encuentra en un proceso de actualización por lo tanto no me es posible efectuar tu consulta / solicitud / Petición. Te invitamos a que nos contactes de nuevo en: _____ (Indicar tiempo de acuerdo a instrucción dada por el Coordinador y/o Jefe de operación). para continuar con tu proceso.</p> <p>- Si efectúa una consulta que podamos resolver dar continuidad de acuerdo al protocolo</p> <p>- Si no es posible efectuar alguna validación o solución a la nueva consulta, proceder con el guion de cierre.</p> <p>*El uso del guion debe ser autorizado por el Coordinador y/o jefe de operaciones</p> <p>*Debe contarse con soporte de la falla generada (Tiquet debe especificar la novedad presentada si es a nivel general o el asesor puntual que lo presentó y debe coincidir la creación del mismo con la fecha de la incidencia) para dar validez al uso del guion.</p>			
GUIÓN FINALIZACIÓN LLAMADA	<p>XXXXX, por falta de información de tu parte, procedo a finalizar la interacción gracias por haberte comunicado con ICETEX, recuerda que estamos listos para asesorarte. ¡Te deseamos un excelente día!</p> <p>Brindar este guion si luego de llamar al ciudadano y/o beneficiario en 3 oportunidades, no responde, y ha pasado un lapso de tiempo de 2 minutos y en cada minuto se valido si estaba en línea..</p>			
APLICACIÓN DE PAGOS	Debes aclarar al beneficiario y/o ciudadano las fechas y horarios para la aplicación del proceso, de acuerdo a las condiciones indicadas en la guía.			
TECNISMOS	Para las palabras tales como donación, amortización, subsanación, periodo de gracia y demás términos técnicos, debes explicarlas en caso que no haya claridad de la información			

2.6. Protocolo (Diagrama) Canal de Atención WhatsApp

