

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer un sistema estandarizado para la planificación, ejecución y seguimiento de las campañas de servicio y experiencia de ICETEX, utilizando canales de comunicación como mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas Outbound y WhatsApp. Este sistema optimizará la alineación de las campañas con los estándares operativos, mejorará la eficiencia en la gestión de recursos, reducirá los riesgos y fomentará la mejora continua mediante la identificación y corrección de desviaciones.

2. ALCANCE

Aplica a todas las campañas de servicio y experiencia de ICETEX que utilicen los canales de comunicación mencionados (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas Outbound y WhatsApp) con el operador de atención al usuario. El proceso comienza con la solicitud de la campaña por parte de las diferentes áreas y concluye con la entrega de los resultados por parte del proveedor de atención al usuario.

En casos excepcionales, como campañas comerciales y de comunidad, se podrá aplicar con la autorización previa del líder del proceso y cuando sea necesario debido a factores específicos como presupuesto o capacidades del operador.

3. DEFINICIONES

- **Área Misional:** Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **B.P.O (Business Process Outsourcing):** Externalización de Procesos de Negocio; tercerización en la prestación de servicios (suministro de personal o tecnología) por parte de proveedores especializados, externos a una organización.
- **Becas:** Las becas de ICETEX son un conjunto de programas que permiten a los estudiantes acceder a un fondo económico en el que recibirán todos los beneficios y ayudas necesarias para culminar sus estudios profesionales en el exterior.
- **Beneficiario:** Persona natural que obtiene un beneficio a través de los productos financieros que conforman el portafolio de la entidad.
- **Blaster:** Gestión de envío de mensajes de voz para contactar al beneficiario / ciudadano, con el fin de gestionar diferentes requerimientos para la organización, por ejemplo: en el mensaje se relacionan los números de contacto de la entidad para brindar información, actualizar datos, recolectar información (encuestas), renovación de crédito y las que puedan a llegar a solicitar las áreas misionales.
- **Brief:** Formato que centraliza la información clave de las campañas, facilitando su planificación, ejecución y seguimiento. Sirve como herramienta para asegurar que los equipos gestionen eficientemente los datos y recursos necesarios, alineándose con los objetivos establecidos.
- **Campañas Informativas:** Tienen como propósito principal comunicar o notificar información relevante al beneficiario sin requerir una acción directa por parte del usuario. Estas campañas se utilizan para enviar mensajes sobre actualizaciones de servicio, recordatorios o notificaciones generales. Las campañas informativas se enfocan en difundir información utilizando canales como WhatsApp, SMS, correos electrónicos o mensajes de texto, con el objetivo de mantener a los beneficiarios informados sin necesidad de una interacción o respuesta directa de su parte.
- **Campañas Outbound:** Gestión de salida que, mediante diferentes medios de comunicación, permiten hacer llegar una información específica para el cumplimiento de un objetivo o estrategia a los grupos de interés del ICETEX.
- **Campañas Transaccionales:** Son aquellas que buscan realizar una acción específica o gestionar una transacción directa con el usuario. Estas campañas implican interacciones en las que se solicita una respuesta o acción concreta del beneficiario, como la actualización de datos, confirmación de pagos, gestión de solicitudes o procesos de renovación. Las campañas transaccionales se centran en procesos operativos y administrativos, y suelen involucrar una respuesta activa del usuario para completar la transacción.
- **Canal de Atención Telefónico:** Canal de atención que recibe en primer contacto las solicitudes y tramites que ingresan a través de llamadas telefónicas y cuya gestión puede desarrollarse por medio de herramientas como el IVR, Voicebot o a través de grupos de Asesores.
- **CEP (Centro de Experiencia Presencial):** Espacios definidos por el ICETEX para la prestación del servicio de manera presencial a nivel nacional, en los cuales los grupos de interés pueden solicitar información, realizar solicitudes y trámites en general.
- **Ciudadano:** Persona natural que se encuentra interesada en información, productos y/o servicios del ICETEX.
- **Contactabilidad:** Cantidad de contactos que se hicieron con la persona indicada (Grupos de Interés) que fueron contactados a través de los procesos de salida (Outbound), sobre el volumen de contactos discados o marcados.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente. Sistema de administración de clientes diseñada e implementada por ICETEX el cual asegura la trazabilidad de la gestión realizada de las solicitudes o consultas de los beneficiarios.
- **Grupos de Interés:** Son grupos de personas natural o jurídica que tienen objetivos propios (Beneficiarios, Ciudadanos, IES, Constituyentes, etc.), de manera que la consecución de estos está vinculada con la actuación del ICETEX.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior (Universidades, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales) con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.
- **Mailing:** Envío masivo de información a través de correo electrónico, haciendo uso de la personalización o no de estos.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas de manera escrita o verbal a través de los diferentes canales de atención o de gestión dispuestos por la entidad.
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de requerimientos para establecer un criterio homogéneo de conducta en la atención y gestión de los grupos de interés del ICETEX; este debe incorporar el paso a paso de actividades definidas para el desarrollo de una actividad.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad o de los particulares que cumplan una función en el servicio.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica en la prestación de alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por la Entidad.
- **Recursos Propios:** Créditos otorgados con recursos de la Entidad.
- **Skill:** Asignación de una habilidad o servicio (configuración) que permite la asignación de un grupo de Asesores dedicado a la atención de transacciones o interacciones de temas específicos, con habilidades o prioridades determinadas.
- **SMS:** Gestión de envío de mensajes de texto para contactar al beneficiario/ciudadano, con el fin de gestionar diferentes requerimientos para la organización.
- **Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Te llamamos (We Call Back):** Servicio que permite la devolución de la llamada, a través de una interacción en un sitio web o una aplicación móvil, permitiendo la solicitud del retorno de una llamada telefónica para obtener más información o respuestas a la necesidad del beneficiario o ciudadano.
- **Tipificación:** Es la captura y clasificación de los motivos de consulta o solicitud de un beneficiario o ciudadano de cada una de las interacciones o transacciones recibidas a través de los canales dispuestos por la Entidad los cuales deben ser consignados en el Sistema de Administración de Clientes de la entidad.
- **Trazabilidad:** Serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de una transacción o de un beneficiario en cada una de sus etapas o a cada una de sus solicitudes.
- **WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos móviles que permite enviar y recibir mensajes de texto, audios, videos, fotografías y realizar llamadas.

4. CONDICIONES GENERALES

- El área solicitante deberá completar el "[Formato Brief](#)" (F559) con los detalles de la campaña y enviarlo en formato PDF, junto con las bases de datos, el guion (script) y el aval de comunicaciones, así como la aprobación del jefe inmediato. La solicitud debe enviarse a través de los canales oficiales establecidos por la Oficina Comercial y de Mercadeo, con al menos tres días hábiles de antelación antes del inicio de la campaña.
- La gestión de las campañas a través del canal WhatsApp, tanto informativas como transaccionales, debe ajustarse a los tiempos establecidos para garantizar su eficiencia. Para las campañas informativas, el tiempo total máximo es de 6 días, y para las campañas transaccionales es de 8 días, cubriendo todas las fases desde la entrega de bases y guiones hasta la creación de casos.

IMPLEMENTACIÓN CAMPAÑAS INFORMATIVAS		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Entrega de Base y Guiones Reunión de inicio de campaña	Icetex	1 Día
Implementación	ComWare	2 Días Maximo
Aprobación de Salida	Icetex	1 día (En el periodo anterior o posterior)
Entrega de reportes durante la ejecución	ComWare	1 día de Caida
Creación de casos	ComWare	1 día de Caida
IMPLEMENTACIÓN CAMPAÑAS TRANSACCIONALES		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Entrega de Base y Guiones Reunión de inicio de campaña	Icetex	1 Día
Implementación	ComWare	1-4 Días máximo
Aprobación de Salida	Icetex	1 día (En el periodo anterior o posterior)
Entrega de reportes durante la ejecución	ComWare	1 día de Caida
Creación de casos	ComWare	1 día de Caida

- La transferencia de archivos (bases de datos, grabaciones y documentos) se realizará mediante un protocolo de ruta segura entre la OCM y del proveedor. El proveedor debe garantizar el almacenamiento adecuado de los registros de la campaña durante la vigencia del contrato.
- En las campañas comerciales, el guion debe centrarse en los objetivos comerciales y cumplir con los estándares operativos de ICETEX para gestiones de Outbound

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

(SMS, correo electrónico, mensajes de voz, llamadas y WhatsApp). En las campañas de servicio, el guion debe enfocarse en resolver las inquietudes de los beneficiarios, manteniendo siempre altos estándares de calidad en la atención.

- El proveedor de atención al usuario debe capacitar periódicamente a los asesores sobre la información relevante de cada campaña. Las capacitaciones deben actualizarse al inicio de nuevas campañas o cuando haya cambios significativos.
- El alcance de las campañas puede ajustarse según las necesidades de ICETEX. Cualquier modificación debe notificarse al proveedor para asegurar su correcta implementación en las gestiones correspondientes.
- ICETEX puede solicitar campañas adicionales, como "Focus Groups". Estas solicitudes deben formalizarse mediante el "[Formato Brief](#)" (F559) y enviarse al menos tres (3) días hábiles antes del inicio de la campaña.
- El área solicitante debe verificar la calidad de la base de datos antes de iniciar la campaña. Esto incluye comprobar que los números de teléfono estén completos, eliminar datos duplicados y garantizar que todos los campos estén correctamente diligenciados. Además, debe asegurarse de que los datos mínimos requeridos sean correctos.
- El proveedor de atención al usuario enviará mensualmente los informes de las campañas masivas (SMS, Mailing, etc.) para que las áreas solicitantes implementen estrategias y métodos eficaces de seguimiento y medición de la percepción de sus partes interesadas sobre el cumplimiento de sus expectativas.
- El proveedor de atención al usuario debe proporcionar un aplicativo que permita administrar la trazabilidad de los envíos de acuerdo con las siguientes características:
 - Filtros sobre las bases de datos.
 - Contenido del mensaje.
 - Gestión de envío.
- Los informes deben venir con la siguiente información:
 - Resumen general de la base (Registros depurados)
 - Resumen de la gestión según el objetivo
 - Registrar Contactabilidad y Efectividad
 - Registrar características propias de la petición de la gestión.
- El proveedor debe almacenar los archivos publicitarios generados y enviados, siguiendo la identificación definida por ICETEX. Los archivos se deben conservar durante el plazo del contrato y según lo indicado por la Superintendencia Financiera. Además, el proveedor debe entregar todos los archivos generados a ICETEX, según el formato y tiempos acordados, para ser almacenados en el expediente del contrato.
- En campañas destinadas a la recolección de información de beneficiarios o ciudadanos, el proveedor debe realizar el seguimiento y consolidar las respuestas recibidas según el formato de informe solicitado por ICETEX. Este informe debe cumplir con los criterios establecidos en el proceso de la campaña.
- El proveedor deberá certificar de manera oficial y como medio probatorio, el envío de un mensaje cuando ICETEX lo requiera para sus actuaciones administrativas.
- Todas las interacciones realizadas durante las campañas deben ser registradas y correctamente tipificadas en el Sistema de Administración de Clientes de ICETEX. Este registro debe seguir las sugerencias o tipificaciones específicas que ICETEX informe para cada campaña. El proveedor debe asegurar una herramienta donde todos asesores de diferentes canales de atención puedan evidenciar que existió una campaña donde se le envió o solicitó información a un beneficiario / deudor solidario / ciudadano.
- Todas las interacciones realizadas, ya sean llamadas, mensajes de voz, o cualquier otro tipo de contacto, deben ser grabadas, incluyendo tanto el audio como la pantalla.
- Para los beneficiarios que se encuentran en el exterior, con el propósito de entregarles información o datos específicos sobre programas, proyectos, trámites o servicios, se debe considerar el envío a través de WhatsApp y correo electrónico.
- El proveedor debe realizar un seguimiento continuo de la gestión de las campañas para identificar oportunidades de mejora. Este seguimiento debe ser documentado y presentado a ICETEX con recomendaciones específicas para optimizar futuras gestiones de manera mensual.
- Las bases de datos utilizadas en las campañas deben incluir un campo de observaciones donde los asesores registren los comentarios de los beneficiarios. Estos comentarios ayudarán al área solicitante a tomar decisiones informadas para mejorar el servicio o la campaña.
- Si el proveedor tiene dudas sobre la gestión de la campaña publicitaria o informativa, deberá plantearlas en un plazo máximo de 1 día hábil después de haber iniciado la gestión de la base de datos. El área correspondiente deberá responder dentro del mismo plazo, garantizando que la campaña continúe según lo previsto.
- El proveedor de atención al usuario debe dar cumplimiento a lo indicado en el anexo: "FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES" del Canal Front, el cual indica en el numeral 1.5 llamado "Exclusiones de facturación" que no se pagaran aquellas transacciones que no cuenten con etiquetado, ID, grabación de audio o pantalla.
- La Base de Datos y el Brief deben enviarse juntos al Proveedor de Atención al Usuario para garantizar que toda la información necesaria esté disponible desde el inicio de la gestión de la campaña.
- El "[Procedimiento Brief](#)" (M5-1-22) se utilizará principalmente para las campañas de servicio y experiencia. En casos excepcionales, como campañas comerciales y de comunidad, se podrá aplicar con la autorización previa del líder del proceso y cuando sea necesario debido a factores específicos como presupuesto o capacidades del operador. Estas solicitudes deberán ser gestionadas a través del "[Formato Brief](#)" (F559) y conforme a los lineamientos establecidos. Las campañas excepcionales utilizarán los canales de comunicación definidos, como mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas Outbound y WhatsApp.
- Las campañas de experiencia y satisfacción del usuario deben cumplir con los lineamientos del Manual de Gestión de la Experiencia y la Satisfacción del Usuario. Todas las solicitudes de campaña deben alinearse con los requisitos de base de datos y el uso de la Ficha Técnica de Resultados, para asegurar una correcta evaluación y análisis de los resultados.
- Todas las solicitudes generadas a través de este procedimiento deben cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el "[Procedimiento Actualización y Divulgación de Información de Productos y Servicios](#)" (M1-3-06). En particular, las campañas de Mensajes SMS y Email Marketing deben gestionarse

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

dentro del plazo de seis (6) días hábiles.

- Los informes serán definidos en conjunto con el ICETEX para cada campaña y como mínimo se deberá contar con la siguiente información.

Campos a nivel de reportes:

- ✓ Registro de enviados
- ✓ Registro de leídos (si se requiere)
- ✓ Total, de enviados/entregados
- ✓ Total, de no enviados (Rebote)
- ✓ Apertura de link en los casos de aplica (Esto se validará dependiendo el origen del link solicitado para cada campaña)
- ✓ Horario y fecha de envío de mensajes
- ✓ Cantidad de barridos (Cuando aplique y definido para cada campaña)

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver Anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Áreas / ICETEX

5.2.1. Diligencia y gestiona el "[Formato Brief](#)" (F559) junto con el Aval de comunicaciones y del jefe inmediato.

Nota: La solicitud de la campaña se debe realizar con tres (3) días hábiles antes del inicio de la campaña. Se debe adjuntar el Guion y/o el Script si se requiere para gestión de la solicitud. La gestión de las campañas a través del canal WhatsApp tiene un tiempo total máximo de 6 días para las campañas informativas y de 8 días para las campañas transaccionales, cubriendo todas las fases, desde la entrega de bases y guiones hasta la creación de casos.

5.2.2. Remite la base de datos a la OCM, con copia al apoyo de canal Front. Esta base datos debe estar almacenada en una ruta segura que garantice la protección de la información.

5.2.3. Envía la solicitud por correo electrónico adjuntando el "[Formato Brief](#)" (F559), Aval de comunicaciones y del jefe inmediato.

Profesional (1) – Analista (1) / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.4. Verifica la solicitud "[Formato Brief](#)" (F559), Aval de comunicaciones y jefe inmediato con las condiciones de la campaña.

¿Cumple con los requisitos?

- No. Continúa con la actividad 5.2.5.
- Si. Continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.5. Devuelve solicitud vía correo electrónico solicitando las correcciones. Regresa a la actividad 5.2.1.

5.2.6. Remite al Proveedor de Atención al Usuario el "[Formato Brief](#)" (F559), Aval de comunicaciones y jefe inmediato con las condiciones de la campaña por ruta segura (Script, Guion).

Profesional (2) – Analista (2) / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.7. Envía por ruta segura la base de datos al proveedor de atención al usuario.

Director de Canales / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.8. Recibe la solicitud remitida por el ICETEX ("[Formato Brief](#)" (F559), base de datos Aval de comunicaciones y jefe inmediato con las condiciones de la campaña por ruta segura (Script, Guion)).

5.2.9. Carga la base de datos en la herramienta de gestión diseñada por el proveedor según el tipo de campaña.

5.2.10. Ejecuta la solicitud de acuerdo con modelo definido en el "[Formato Brief](#)" (F559) (SMS, Email, mensajes de voz, Llamadas Outbound y WhatsApp).

5.2.11. Tipifica la gestión en el Sistema de Administración de Clientes.

Nota: Se realizará la tipificación especial o sugerida según el objetivo de la campaña

5.2.12. Genera y remite los respectivos informes del resultado de las campañas y los que se requieran por parte de ICETEX al apoyo de canal Front.

5.2.13. Remite la base de datos gestionada con los resultados de la campaña a la OCM, con copia al Líder de canales y apoyo de canal Front.

Profesional - Analista / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.14. Revisa los informes y la base de datos validando los resultados de la solicitud inicial.

5.2.15. Envía los informes al área solicitante.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de las solicitudes (Campañas).	Seguimiento de todas las solicitudes de campañas.	Informe quincenal de monitoreo y control.	Profesional - Analista / Oficina Comercial y de Mercadeo.
Validación aleatoria del cumplimiento de los requisitos / Control de calidad de la base de datos.	Muestra aleatoria de las solicitudes gestionadas. Este ejercicio se realizará mensualmente.	Informe de muestreo.	Profesional - Analista / Oficina Comercial y de Mercadeo.
Aceptación de la Campaña por el Área Solicitante.	Seguimiento a los correos de aceptación que cumplen con los requisitos de calidad y objetivos de la campaña.	Correos de aceptación de las campañas.	Profesional - Analista / Oficina Comercial y de Mercadeo / Área solicitante.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Formato Brief	F559
Procedimiento Actualización y Divulgación de Información de Productos y Servicios	M1-3-06
Manual de Gestión de la Experiencia y la Satisfacción del Usuario	N/A
Ficha Técnica de Resultados	N/A
Bases de Datos	N/A
Guion (script)	N/A
Informes de las Campañas Masivas	N/A
Anexo: "Facturación Y Penalizaciones"	N/A

Código: M5-1-22

Versión: 1

Fecha Vigencia (Acto Adtvo): 2025-07-04

Brief



MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

Anexos:

[101. Diagrama M5-1-22 - Brief - V1.png](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, jul 04 2025 11:42 a.m.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-07-04	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA