

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar las solicitudes de comunicación, actualización, publicación y divulgación de información relacionada con los productos y servicios ofrecidos por la entidad, de manera permanente y oportuna.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de un área del ICETEX a través del Gestor de Servicios de comunicar, actualizar, publicar y divulgar información relacionada con los productos y servicios y finaliza con publicación, actualización y/o difusión de contenidos (Portal Web de la Entidad, Infoservicios, Mensajes SMS y/o Email Marketing).

3. DEFINICIONES

- **ANS:** (Acuerdo de Nivel de Servicio) – Relación de aspectos para dar solución a los requerimientos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio.
- **Beneficiario:** Estudiantes que cuentan con uno o más servicios ofrecidos por el ICETEX.
- **Email Marketing:** es el canal usado para enviar mensajes masivos para divulgación de información del portafolio de productos de la entidad o procesos asociados con los mismo, dirigido a grupos de interés. **Gestor de Servicios:** Herramienta interna de la entidad para realizar solicitud de requerimientos para la adecuada prestación de servicios por parte del ICETEX.
- **Infoservicios:** envío de información de divulgación interna por correo electrónico a un número de personas de manera directa, según el alcance de la comunicación.
- **Mensajes SMS:** servicio de mensajes simples con máximo de 160 caracteres, que busca suministrar información de interés a los grupos de interés.
- **Novedades:** Se entenderá como novedad cuando la publicación no guarda coherencia y armonía en su redacción, medio de publicación, entre otros aspectos básicos de comunicación hacia los diferentes grupos de interés de ICETEX. Debe tenerse en cuenta que el profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo no alterará la información originalmente recibida.
- **Servicios:** se refiere a toda aquella información distinta a la relacionada con la promoción y divulgación del portafolio de productos del ICETEX.
- **Piezas Gráficas con fines Comerciales:** Una representación visual implementada para divulgar y promocionar el portafolio de ICETEX.
- **Portafolio de productos del ICETEX:** Se refiere al conjunto de modalidades de créditos propios, fondos en administración, alianzas y becas internacionales, créditos condonables, que ofrece el ICETEX.

4. CONDICIONES GENERALES

- La Dirección de Tecnología será responsable del mantenimiento, soporte técnico y funcional del Portal Web de la Entidad y de los aplicativos que dicha área desarrolle.
- Las solicitudes de actualización y divulgación de información deben ser registradas a través del Gestor de Servicios por cualquier funcionario de la entidad previa aprobación del Jefe, Coordinador o Vicepresidente respectivo.
- Teniendo en cuenta que dentro de las funciones principales de la Oficina Comercial y de Mercadeo está el *“Formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del ICETEX”* y *“Promocionar las diferentes líneas de crédito de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y la Junta Directiva de la Entidad”*, se tiene que la misma se centra en la ejecución constante y permanente de las distintas acciones descritas en el presente procedimiento, razón por la cual el Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo podrá actualizar y divulgar información omitiendo la radicación de la solicitud a través del Gestor de Servicios.
- El solicitante debe garantizar que el contenido a divulgar a través del Portal Web, Infoservicios, campañas de Mail Marketing o SMS, fue revisado y aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, en asuntos relacionados con ortografía, redacción y estructura o enfoque comunicativo. La constancia de la aprobación de la Oficina Asesora de Comunicación deberá adjuntarse en el caso que se cree en el gestor de servicios.
- Para el caso de solicitudes de publicación de banners en el Portal Web, el área solicitante debe informar en el caso creado en el Gestor de Servicios el tiempo de permanencia de la publicación de dicho banner, el cual no podrá ser superior a cuatro (4) meses. Una vez cumplido el plazo, el banner dejará de estar publicado en la Portal Web. En todo caso, y si en el ejercicio de revisión del profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo se evidencia que el banner se encuentra desactualizado, dejará de estar publicado en el sitio web.
- La cantidad de banners que pueden permanecer en el home principal será de máximo seis (6).

- Para las solicitudes de publicación de banners, el solicitante deberá cumplir con los siguientes lineamientos:
 - **Formato:** JPG O JPEG
 - **Peso Máximo:** 150kb
 - **Medidas:**
 - Home Principal: 1920 px x 550 px
 - Secciones Internas: 1920 px x 480 px
 - **Cantidad de caracteres:**
 - Título del banner: 6 palabras máx.
 - Complemento o descripción: 30 palabras máx.
 - Llamado a la acción: 4 palabras máx.
- El solicitante debe garantizar que se socialice e informe de los cambios o novedades a publicar con las áreas afectadas. Para estos efectos, debe adjuntar al caso creado en el Gestor de Servicio la evidencia del ejercicio de socialización o información de cambios como del visto bueno de las áreas afectadas.
- El solicitante se debe asegurar que la información a publicar sea correcta, completa y cumpla con los lineamientos definidos en el ["Manual de identidad corporativa"](#).
- Los solicitantes que requieran actualizar o publicar documentos dentro del Portal Web deben ser enviados en formato PDF o Excel, sin bloqueos de contraseñas o claves, libertad de realizar búsquedas dentro del documento, y demás requisitos establecidos en el Anexo 1. Directrices de Accesibilidad Web y Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información de la Resolución 1519 de 2020 y las normas que expresamente la modifiquen, reglamenten o adicionen.
- El horario de recepción de requerimientos será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes. Cualquier solicitud que sea radicada fuera de los horarios establecidos se entenderá como recibido al día siguiente.
- La descripción de las solicitudes y los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) serán los dispuestos en la siguiente relación:

CATEGORÍAS POR SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Actualización y divulgación de contenidos en la web	Cuando se solicita la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales.	12 días hábiles
Actualización web + campañas mensajes de texto o e-mail	Cuando se requiere la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales y envío de mensajes de texto o e-mail a un grupo específico de ciudadanos o beneficiarios de la Entidad.	12 días hábiles
Actualización web + infoservicio	Cuando se requiere la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales e Infoservicio para información que deba ser compartida con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	12 días hábiles
Actualización web + campañas mensajes de texto o e-mail + infoservicios	Cuando se requiere la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales, campañas mensajes de texto o e-mail más Infoservicio para información que deba ser compartida con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	12 días hábiles
Diseño y publicación de piezas gráficas en la web	Cuando se requiere el diseño, actualización, modificación o construcción de piezas gráficas con la información suministrada para la página web.	12 días hábiles
Lanzamiento de un producto o servicio en la web	Cuando se requiere publicar información de un producto o servicio que no existe en el portal web y se realiza la respectiva publicación o lanzamiento al público.	12 días hábiles

CATEGORÍAS POR SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Modificación o reemplazo de archivos adjuntos en el portal web	Cuando se solicita reemplazar o modificar de un lugar a otro (Página principal, secundarias o secciones internas) un archivo ya existe en el portal web.	12 días hábiles
Nueva sección en la web	Se describe cuando no existe la sección en el portal web. La "sección" se tiene como objetivo páginas principales, secundarias, Landing page (Página de aterrizaje), Micrositios, Newsletter	12 días hábiles
Publicación de archivos en la web	Se entiende que se requiere este servicio cuando no existe el documento (PDF o Excel) en el portal web y se debe realizar la respectiva publicación.	12 días hábiles
Campañas de mensajes de texto o e-mail	Cuando se requiere el mensajes de texto o e-mail a un grupo específico de ciudadanos y/o beneficiarios de la Entidad.	6 días hábiles
Campañas de mensajes de texto o e-mail + infoserivicio	Cuando se requiere el envío de campañas mensajes de texto o e-mail a un grupo específico de ciudadanos o beneficiarios de la Entidad e Infoserivicio para información que deba ser compartida con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	6 días hábiles
Diseño de piezas comerciales	Cuando se solicita el diseño, actualización, modificación o construcción de piezas gráficas para la promoción y divulgación del portafolio de productos de la entidad.	5 días hábiles
Divulgación de información por Infoserivicios	Cuando se requiere publicar información corta, concreta y concisa sobre actualizaciones de producto, portafolio, servicios y otros que deban ser compartidos con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	4 días hábiles

- El trámite para excepciones será de un (1) día hábil y se recibirá el caso por la mesa de servicios Aranda con sus soportes antes de las 9:00 am de la mañana. Se entenderán por excepciones las siguientes:
 1. Publicación de resoluciones de nombramiento (Normatividad)
 2. Términos y condiciones de subastas (cuentas abandonadas)
 3. Manual de funciones de la entidad
 4. Informes de gestión de la entidad
 5. Mecanismos de control y participación ciudadana
 6. Transparencia
 7. Publicación de hojas de vida
 8. Presupuesto del ICETEX
 9. Informes estado de control interno
 10. Las demás solicitudes que por Ley se deban publicar en el Portal Web de la Entidad.
- Cualquier funcionario, contratista o proveedor puede reportar al Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo inconsistencias o desactualizaciones que evidencie en el Portal Web de la Entidad, información errónea entregada por a través de los canales empleados para el envío de Emails o SMS. En estos casos el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo informará al área responsable del contenido para que adopte las medidas correctivas o mejoras necesarias para la subsaación de la inconsistencia, desactualización o información errónea remitida.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo es la responsable del diseño de piezas gráficas con fines comerciales, es decir, empleadas para procesos de divulgación y promoción del portafolio de productos del ICETEX y que permitan desarrollar la estrategia comercial y de mercadeo de la Entidad.
- Las solicitudes de campañas de mensajería de texto (SMS) debe contener como mínimo las columnas: Nombre, Apellido, número de cédula y mensaje a enviar (no mayor a 160 caracteres y si acentos -tildes-), además de los lineamientos definidos en el numeral 4. Condiciones Generales del presente procedimiento.

5. DESCRIPCION

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2 ACTIVIDADES

Solicitante / ICETEX

- 5.2..1. Crea caso a través del Gestor de Servicio de la Entidad, diligenciando todos los campos solicitados y adjuntando archivos y soportes descritos en el numeral 4. Condiciones Generales de este procedimiento y demás exigibles en el aplicativo.

Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

- 5.2.2. Recibe la solicitud por medio del Gestor de Servicios y verificar que el requerimiento cumpla con lo establecido en las condiciones generales descritas en el punto 4. Condiciones Generales de este procedimiento.

- Si el requerimiento no presenta novedades, continuar con la actividad 5.2.3
- Si el requerimiento no cumple con lo definido en el presente documento o se identifica alguna novedad, continuar con la actividad 5.2.6

- 5.2.3. Gestiona el requerimiento basándose en la información recibida teniendo en cuenta la tipología requerida:

- **Actualización y Divulgación de contenidos en el Portal Web:** Realiza la actualización y publicación, asegurando que los documentos a publicar no lleven información propia de los fabricantes del documento, aplicación origen, fechas de creación o modificación o propiedades personalizadas utilizando la(s) herramienta(s) de metadatos o aquella definida(s) por la Oficina Comercial y de Mercadeo para tal fin con el objetivo de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información a publicar.
- **Infoservicios:** Compartir la información con el grupo de interés del ICETEX según lo requerido por el solicitante.
- **Campañas Mail Marketing o SMS:** Realizar el envío masivo al grupo de interés objetivo según lo requerido por el solicitante.
- **Diseño de piezas gráficas con fines comerciales:** Realizar el diseño de la pieza gráfica con fines comerciales según lo requerido por el solicitante, remitiendo la evidencia de la publicación o el material digital solicitado.

- 5.2.4. Soluciona el caso, asignando en el Gestor de Servicios el estado "**Solucionado**" de acuerdo con el flujo de estados relacionados a continuación:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
En proceso	Solucionado	Solución entregada

Solicitante / ICETEX

- 5.2.5. Evalua la solución gestionada de la solicitud realizada.

- Si esta de acuerdo con la solución entregada y realiza la encuesta de satisfacción, automáticamente se genera cierre de caso así:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Solucionado	Cerrado	Se ha validado con el usuario

Fin del procedimiento.

- Si esta de acuerdo con la solución entregada y **no** realiza la encuesta de satisfacción, automáticamente se genera cierre de caso así:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Solucionado	Cerrado	Por tiempo excedido de los tres (3) días para que el usuario evalué la encuesta de servicio.

Fin del procedimiento.

- Si no esta de acuerdo con la solución entregada, el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo debe asignar el estado **"Suspendido"** en espera de los ajustes que se deban realizar. **Continuar con la actividad 5.7**

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
En proceso	Suspendido	En espera por usuario

Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

- 5.2.6. Asigna al caso el estado de acuerdo con la causal de la novedad, de acuerdo con el flujo de estados relacionado a continuación e indicar en el campo "observaciones" el motivo del este.

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Registrado	Anulado	Fuera del alcance
Registrado	Anulado	Repetido o duplicado
Registrado	Anulado	Mal registrado
Registrado	Anulado	Por solicitud del Usuario
En proceso	Suspendido	Solucionado - pendiente validación de usuario
En proceso	Anulado	Mal registrado
En proceso	Anulado	Repetido o duplicado
Suspendido	Anulado	No está aprobado.
Suspendido	Anulado	Información incompleta / Información no es clara

- 5.2.7. Cambia el estado de la solicitud susceptible a tramitar una vez el solicitante haya gestionado la novedad evidenciada por el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo. El cambio de estado de la solicitud debe realizarse de acuerdo con el siguiente flujo de estados:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Suspendido	En proceso	Respuesta dada por usuario
Suspendido	En proceso	Por causas exógenas que impactan el procedimiento
Reabierto	En proceso	Caso se encuentra en atención

Continuar con la actividad 5.2.2.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD POR CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de las solicitudes recibidas a través del Gestor de Servicios.	Muestra aleatoria de las solicitudes gestionadas relacionadas con la actualización y divulgación de información de productos y servicios del ICETEX para revisión de cumplimiento de los ANS. El ejercicio de revisión de cumplimiento de ANS será realizado de forma mensual.	- Informe generado por el aplicativo Aranda para validación de muestra aleatoria. - Correos electrónicos o cualquier medio donde quede constancia de las observaciones que resulten del control efectuado al cumplimiento de los ANS.	Coordinador Grupo Comercial y de Mercadeo o colaborador delegado por el mismo / Oficina Comercial y de Mercadeo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
----------------------	--------

MacroProceso	Gestión comercial y de mercadeo	Proceso	Gestión comercial y de mercadeo
--------------	---------------------------------	---------	---------------------------------

"Manual de identidad corporativa" .	N.A.

COPIA CONTROLADA

Anexos:

[Diagrama en Actualización.docx](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se realizó actualización del objetivo, alcance del procedimiento.
- Se incluyo la definición de "Gestor de Servicios"
- Se ajusto el numeral de lineamiento generales y los ANS de gestión de las solicitudes de actualización y divulgación de información de PYS.
- Se actualizo el numeral de descripción de actividades

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-12-24	11	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó actualización del objetivo, alcance del procedimiento. • Se incluyo la definición de "Gestor de Servicios" • Se ajusto el numeral de lineamiento generales y los ANS de gestión de las solicitudes de actualización y divulgación de información de PYS. • Se actualizo el numeral de descripción de actividades
2020-4-13	10	<p>Se realizaron cambios en definiciones (se elimina seguimiento), en condiciones generales se incluye el ejercicio de revisión de cumplimiento de ANS será realizado de forma mensual.</p>
2018-04-23	9	<p>Se cambió de proceso al procedimiento, pasando de ser el procedimiento M5-1-11 Actualización y divulgación de información de productos y servicios del proceso Atención al Cliente para su versión 8 a ser el procedimiento M1-3-06 Actualización y divulgación de información de productos y servicios del proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo para su versión 9.</p> <p>Se da un mayor alcance al procedimiento y se ajusta a las necesidades actuales en cuanto a:</p>
2016-12-28	8	<p>Cambio del nombre del procedimiento</p> <p>Alcance del mismo</p> <p>Se elimina la entrega manual del formato por envío y aprobación del jefe de área a través de correo electrónico al responsable del área de mercadeo</p>
2016-05-16	7	<p>Se incluye en el numeral 5.2.4: También verifique que los documentos a publicar en formatos Word, Excel o pdf no lleven información de usuarios, versiones de software instalado, versiones de software, ni nombres de equipos, para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.</p>
2014-5-27	6	<p>Se traslada el procedimiento al proceso Atención al Cliente, y se ajustan los cargos responsables a Oficina Comercial y mercadeo.</p>
2013-6-5	5	<p>Se realizan ajustes a las actividades del numeral 5.2</p>
7/10/2011	4	<p>Se adiciona el control en la oportunidad de las actualizaciones de contenidos web en punto 6.</p>
24/6/2011	3	<p>Se modifica la actividad 5.2.11 por cuanto se define un tiempo en el cual se da por aceptada la publicación.</p> <p>- Se modifica la redacción de las actividades del proveedor en el diagrama de flujo y descriptivo. - Se incorpora en el diagrama de flujo el procedimiento ¿Legalización de Contrato u Orden de Compra o de Servicios¿. - Se incluyen los procedimientos que aplican para la contratación del proceso precontractual en este documento. - Se agregan nuevos documentos en el literal 7. ¿Documento Relacionados¿</p>
15/03/2010	2.0	
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA