

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente.  Alineado con el objetivo estratégico de la Oficina Comercial y de Mercadeo: * Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados colaboradores"; "Fortalecer la relación de Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés"; "Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa"
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la manifestación de una atención para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias por parte de un usuario o público en general, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de fondo a los requerimientos del usuario.
<b>LIDER PROCESO</b>	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>PLANEAR</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente/Usuario.</li> <li>• Proceso Contractual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a Solicitudes, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias.</li> <li>• Información publicada en la página web.</li> <li>• Informe de Reclamaciones 379.</li> <li>• Documentos aspirantes.</li> <li>• Estudio previo de conveniencia y oportunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente/Usuario.</li> <li>• Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>• Proceso Otorgamiento de servicios programas internacionales.</li> </ul>
<b>HACER</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Gestión presupuestal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de aprobación del presupuesto.</li> <li>• Resolución de desagregación del presupuesto aprobado.</li> <li>• Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado.</li> <li>• Sistema de Administración de Clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacita al Outsourcing de Atención al Usuario en los servicios de la Entidad.</li> <li>• Brinda información al usuario por los canales de atención</li> <li>• Realiza escalonamiento a áreas misionales de las solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias</li> <li>• Genera respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.</li> <li>• Elabora informes periódicos de los canales de atención.</li> <li>• Solicita calificación del servicio al usuario.</li> <li>• Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos requieren ser archivados.</li> <li>• Información para comunicar externamente.</li> <li>• Información para comunicar internamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Gestión de archivo.</li> <li>• Proceso gestión de comunicación externa.</li> <li>• Proceso gestión de comunicación organizacional.</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>				

**MacroProceso**

Gestión del servicio

**Proceso**

Atención a beneficiarios y/o ciudadanos

<ul style="list-style-type: none"> <li>Outsourcing de Atención a Usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento al Outsourcing de Atención a Usuarios.</li> <li>Analiza calificación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información para publicar en página web, Infoservicio, SMS y email Marketing.</li> <li>Requerimientos tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo.</li> <li>Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos.</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo Interdisciplinario de PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define acciones correctivas y de mejora requeridas.</li> <li>Establece de manera conjunta con las áreas misionales acciones de mejora, enfocadas a la optimización de los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios-PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas.</li> <li>Cálculo de indicadores.</li> <li>Avance planes de acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Evaluación Independiente.</li> <li>Proceso Planeación Estratégica.</li> </ul>

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Outsourcing de Atención al Usuario.</li> <li>Jefe Comercial y de Mercadeo.</li> <li>Comité de apoyo a la supervisión.</li> <li>Coordinador Grupo de Atención al Usuario.</li> <li>Funcionarios de procesos misionales.</li> <li>Técnico Administrativo Grupo Archivo.</li> </ul>	<a href="#">Listado Maestro de Registros</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD.</a></li> <li><a href="#">Guía Protección de datos</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Atención Canal IES</a></li> <li><a href="#">Procedimiento de Exención Impuestos</a></li> <li><a href="#">Guía actualización de datos beneficiarios.</a></li> <li><a href="#">Guía para la atención de personas con condiciones especiales</a></li> <li><a href="#">Carta de trato Digno al ciudadano</a></li> </ul>	<b>Indicador estratégico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de servicio en canales de contacto</li> </ul> <b>Indicador Operativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia en servicio al beneficiario y/o ciudadano</li> <li>Eficacia del escalonamiento de PQRSD</li> <li>Oportunidad en la atención de beneficiario y/o ciudadano</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Administración de Clientes – CRM.</li> <li>PBX</li> <li>Página web</li> <li>Aplicativo Mercurio</li> <li>Aplicativos requeridos en el proceso Contractual.</li> <li>C&amp;CTEX.</li> <li>Digiturnos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Autoevaluación del control.</a></li> <li><a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Tratamiento del producto o servicio no conforme</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control.</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía para la elaboración de documentos.</a></li> </ul>	
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo e impresión</li> <li>Equipos y elementos de telecomunicación</li> <li>Módulos de atención CEP's</li> <li>Sala de atención</li> <li>Aula AFES.</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa integral de Riesgos del Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
	<a href="#">Normograma</a>

MANDALA ESTRATEGICA	NORMA ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mandala Estratégica 2021-2024</a></li> </ul>	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-7-19	18	<p>Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición</p> <p>Se evidencian cambios en: Estratégico se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia de servicio en canales de contacto</li> <li>Eficiencia en servicio al cliente</li> <li>Eficacia del escalonamiento de PQRSD</li> <li>Oportunidad en la atención de clientes</li> </ul> <p>En tecnológico se incluye: Digiturnos</p> <p>En Infraestructura se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Módulos de atención CEP's</li> <li>Sala de atención</li> <li>Aula AFES.</li> </ul> <p>En Documentos relacionados se elimina:</p>
2020-05-14	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>procedimiento Atención a través de Redes sociales</li> <li>Procedimiento Asistente virtual Camila</li> <li>Guía Parámetros de calidad del Outsourcing de atención al usuario</li> <li>Guía descuento pasajes internacionales</li> <li>Guía Descuentos en cursos de Idiomas</li> <li>Guía Certificaciones</li> <li>Guía de visitas de seguimiento y calidad de los canales de atención de gestión del servicio</li> <li>Guía actualización de datos beneficiarios</li> <li>Diseño y desarrollo de productos.</li> </ul> <p>Se elimina en Hacer:</p> <p>(Personalizado, virtual, contact center, escrita, línea ágil exterior, redes sociales y Grandes Clientes)</p> <p>Y se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora informes periódicos de los canales de atención.</li> <li>Solicita calificación del servicio al usuario.</li> <li>Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera.</li> </ul> <p>en Verificar se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información para publicar en página web, Infoservicio, SMS y email Marketing.</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> </ul> <p>- Se modifica el objetivo del proceso</p>

2019-11-06	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES</li> <li>- Se incluyó la siguiente actividad en el planear: • Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso.</li> <li>- Se elimina de la actividad del planear de "brindar información al beneficiario y/o ciudadano / IES por los canales de atención" la lista de los canales, dada la entrada del nuevo modelo de atención.</li> <li>- En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio".</li> <li>- En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias.</li> <li>- De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo</li> <li>- En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual.</li> <li>- Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa</li> <li>- Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios</li> <li>- Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente</li> <li>- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.</li> </ul>
2018-05-04	15	<p>Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se elimian las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios.</li> </ul>
2018-5-2	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo.</li> </ul> <p>Todo lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios fue migrado al proceso gestión comercial y de mercadeo.</p>
2018-2-28	13	<p>Se precisa la caracterización de acuerdo con el nuevo procedimiento de PQRSD</p> <p>Se realizan ajustes a la caracterización relacionados con:</p>
2017-5-15	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alineamiento de objetivos estrategicos y de desdoblamiento</li> <li>-Indicadores estrategicos en relación con el desdoblamiento</li> <li>-Consulta mapa de riesgos en el aplicativo Vigia</li> </ul>
2015-12-3	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta la caracterización de acuerdo con los nuevos procedimientos redes sociales, back, front y la unificación de los mismos</li> <li>• Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes.</li> <li>• Se modificó el nombre del indicador "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel" quedando "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel (quejas y reclamos) cerrados dentro del tiempo establecido"</li> <li>• Se incluyeron los indicadores "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos" , "% de disminución de solicitudes" , "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de solicitudes" , "% de participación de quejas y reclamos sobre el total de clientes vigentes" , "% de disminución de quejas y reclamos" y "% de participación de las solicitudes sobre el total de clientes vigentes"</li> </ul>

2015-07-24 10

- Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.
- Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.
- Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.

2014-07-01 9

2014-04-03 8

- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.
- Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.
- Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
- Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.

2013-05-31 7

- Actulización del Normograma: Eliminacion de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.
- Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo
- Actulización de los registros generados.

2012-09-24 6

- Actulización del Normograma: Eliminacion de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.
- Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo
- Actulización de los registros generados.

2012-06-01 5

- Actulización de los objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estrategico
- Inclusion del proceso de Atencion a grandes clientes

2012-05-07 4

- Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención

2011-04-11 3

- El proceso Gestión de Archivo se le eliminó “y Títulos valores”
- En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.
- Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:
  - 4.1 Requisitos Generales
  - 4.2.3 Control de documentos
  - 4.2.4 Control de Registros
  - 5.6.2 Información para la Revisión
  - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos
  - 8.5.1 Mejora Continua
  - 8.5.2 Acciones Correctivas
  - 8.5.3 Acciones preventivas

10/5/2010 2  
- 1.0 -

Se realizaron ajustes a nivel de: \* entradas - proveedores, salidas - clientes. \* requisitos aplicables.

COPIA CONTROLADA