

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES					
OBJETIVO:	Planear, orientar y gestionar las acciones para la medición de la satisfacción de cliente, la atención oportuna y efectiva a las PQR'S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas del cliente interno y externo, y para la difusión de la información pertinente, con el fin de establecer una comunicación eficaz y eficiente que apoye y se refleje la gestión del Instituto, atendiendo las disposiciones legales vigentes.				
ALCANCE:	Comprende desde la planeación de la atención al ciudadano, registro, respuesta, seguimiento a la PQR'S, la elaboración y seguimiento al plan de comunicaciones, la comunicación interna y externa hasta la medición de la satisfacción del cliente, así como la medición y mejora del proceso.				
AUTORIDAD	PROFESIONAL OFICINA DE PLANEACION				
RESPONSABLE	Profesionales, secretaria, auxiliar de ventanilla única.				
REQUISITOS:	<table border="1"> <tr> <td>NORMA</td> <td>NTC ISO 9001:2015 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2 , 7.4. Comunicación. 8.1., 8.2. Requisitos para los productos y servicios, 9.1.2. Satisfacción del cliente, 9.1.3. Análisis y evaluación.</td> </tr> <tr> <td>LEGALES</td> <td>Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</td> </tr> </table>	NORMA	NTC ISO 9001:2015 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2 , 7.4. Comunicación. 8.1., 8.2. Requisitos para los productos y servicios, 9.1.2. Satisfacción del cliente, 9.1.3. Análisis y evaluación.	LEGALES	Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	NORMA	NTC ISO 9001:2015 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2 , 7.4. Comunicación. 8.1., 8.2. Requisitos para los productos y servicios, 9.1.2. Satisfacción del cliente, 9.1.3. Análisis y evaluación.			
LEGALES	Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.				
DOCUMENTOS	Manual de Atención al Usuario, plan de comunicaciones y de medios, plan estratégico vigente.				
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • FÍSICOS: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Hardware, Software, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet, Tecnología de Información y Comunicación (TIC'S). • AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura • FINANCIEROS: Recursos de Funcionamiento y libre destinación. 				



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION

MANUAL DE CALIDAD

CODIGO : CGD00-23

FECHA DE APROBACIÓN:
24/04/2018

VERSIÓN: 06

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico de la entidad Necesidades 	P L A N E A R	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción anual Planeación de anticorrupción y Atención al Ciudadano. Plan de comunicaciones. Cronograma de la medición de la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias identificadas y socializadas para la atención al ciudadano. Necesidades de recursos Plan de acción Plan de Comunicaciones y medios. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Direccionamiento estratégico y planeación Todos los Procesos
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Usuarios externos e internos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes escritas - solicitudes verbales, electrónicas, telefónicas. PQR'S registradas y distribuidas. Encuesta de Satisfacción. Necesidades de información. 	H A C E R	<ul style="list-style-type: none"> Atender y hacer seguimiento a PQR'S Medir la Satisfacción del cliente. Realizar las acciones comunicativas. 	<ul style="list-style-type: none"> PQR'S registradas Respuesta de la PQR'S Encuesta de satisfacción del cliente interno y externo Requisitos a cumplir de acuerdo a las expectativas del cliente. Productos/Servicios prestados o recibidos. Ejecución del Plan de comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Usuarios y clientes externos e internos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

<ul style="list-style-type: none"> Proceso direccionamiento estratégico y planeación Proceso seguimiento y control 	<ul style="list-style-type: none"> PQR'S registradas y distribuidas Respuesta de la PQR'S Encuesta de satisfacción del cliente interno y externo Requisitos a cumplir de acuerdo a las expectativas del cliente. Productos/Servicios prestados o recibidos. Ejecución del Plan de comunicaciones. 	V E R I F I C A R	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Control de las PQR'S Seguimiento al Plan anual de comunicaciones. Seguimiento de medición de la Satisfacción del Cliente Diligenciamiento de Indicadores. Auditorías Internas. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento a PQR'S. Informe de atención al ciudadano. Indicadores actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Proceso seguimiento y Control.
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico y planeación 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento a PQR'S Informe de resultados de la medición de la satisfacción del cliente interno y externo. Seguimiento a control de servicio o producto no conforme 	A C T U A R	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento. Acciones Correctivas y de mejora. Seguimiento a indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión Análisis de indicadores Planes de Mejoramiento Acciones Correctivas cerradas. Acciones de mejora cerradas. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico y planeación Proceso seguimiento y Control

POLITICAS DE OPERACION

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelacións en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación política, religiosa, ni económica, ni sexual.
- El IFC dará atención especial y prioritaria en el primer piso a los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad.

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

- Todas las áreas del IFC tienen la obligación de generar y mantener actualizada la información requerida para la atención al cliente sobre atención de consultas, manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), campañas, nuevos eventos, etc. Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.
- El proceso de atención al cliente y comunicaciones es transversal, por lo que debe ser manejado en cada una de las áreas y por los servidores públicos del IFC.
- El proceso se guiará y atenderá principalmente por las disposiciones legales que en materia de atención al cliente y comunicaciones aplique a las entidades públicas.
- En los planes de capacitación elaborados por el área de Talento Humano, en el procedimiento Capacitación y bienestar se incluirán temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del aplicativo DOCUMENT y otros relacionados con el buen servicio al cliente.
- Los funcionarios y contratistas deben revisar el correo institucional, así como el QF Document, al iniciar y al finalizar la jornada de trabajo.
- Todas las piezas de comunicación externa deben ser revisadas por el líder del proceso o el funcionario delegado por gerencia.
- Las presentaciones que se vayan a realizar del Instituto deben tener una revisión del líder del proceso o quien delegue el gerente y cumplir con los requerimientos definidos en cuanto a plantillas de presentación, tipos de letra, colores a manejar, entre otros.

CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión proceso. • Auditorías Internas. • Matriz de Riesgos del Proceso
INDICADORES
AC-01 Respuesta a Q.R. Ac-02 Satisfacción del cliente AC-03 Tramite PQRS
RIESGOS
VER MAPA DE RIESGOS