

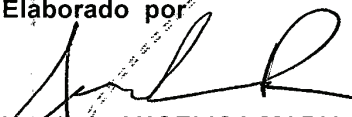





Instituto Financiero
de casanare

05/02/2015

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DEL INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE




Elaborado por  Nombre : ANGELICA MARIA RÓDRIGUEZ Cargo: APOYO DE TALENTO HUMANO	Revisado por  Nombre: SARA NAYIBE VACA Cargo: PROFESIONAL DE APOYO OFICINA PLANEACION	Aprobado por:  Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
--	---	--

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

CONTENIDO

1. Generalidades.....	2
1.1 Definición.....	2
1.2 Objetivo.....	2
1.3 Alcance.....	2
1.4 normatividad.....	2
2. política de atención al cliente y comunicaciones.....	3
2.1 objetivo general.....	3
2.2 comunicación interna.....	3
2.3 comunicación externa.....	4
2.4 acciones.....	5
2.5 responsables.....	5
2.6 recursos.....	5
2.7 periodicidad.....	5
2.8 divulgación y capacitación.....	5
2.9 indicador de cumplimiento.....	5
2.10 incumplimiento de política.....	6
2.11 seguimiento efectividad.....	6
3. protocolos de atención al usuario.....	6
3.1 protocolo de atención personal.....	6
3.2 protocolo de atención telefónica.....	8
3.3 protocolo de atención virtual.....	12
3.4 protocolo de atención escrita.....	15
4. seguimiento y control a la atención con calidad en el IFC.....	22
4.1 responsables de la atención con calidad en el IFC	22
4.2 beneficios de una atención al usuario de calidad.....	22
5. Bibliografía.....	23

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

1. GENERALIDADES

1.1 Definición

El manual y protocolo para la atención al usuario se crea como un documento guía dirigido a todos los funcionarios y colaboradores del Instituto Financiero de Casanare, comprometidos con el buen servicio y satisfacción del cliente interno y externo; en este documento se encuentran plasmados los principales elementos que deben ser asimilados por todo el personal del IFC, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con el objetivo de brindar un servicio y atención de calidad.

1.2 Objetivo

El presente manual busca proporcionar un instrumento que establece normas y procedimientos fundamentales, para una actuación uniforme de todo el personal del Instituto Financiero de Casanare, ante la atención requerida por los usuarios de forma personal, virtual, escrita y telefónica.


1.3 Alcance

Este manual está dirigido a todo el personal vinculado al Instituto Financiero de Casanare, ya sea que se encuentren en Yopal, en la sede principal o en los diferentes municipios, aplica a todas las situaciones habituales de atención al usuario.

La implementación del presente manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y servicios del IFC, es decir en todas las interacciones que se tengan con los usuarios.

1.4 Normatividad

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Decreto Numero 2623 de 2009, por el cual se crea el sistema nacional del servicio al	Presidencia de la república de Colombia	13 de Julio de 2009

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

ciudadano.		
Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Presidencia de la República	12 de julio de 2011
Conpes 3649 del 2010, política nacional de servicio al ciudadano	Consejo nacional de política económica y social Republica de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.	15 de Marzo de 2010

2. POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

2.1 OBJETIVO GENERAL


Mantener una atención y comunicación organizada, veraz, oportuna y clara con el cliente externo e interno a través de los diferentes medios y mecanismos, bajo el principio fundamental del respeto y demás derechos constitucionales, buscando siempre la satisfacción del usuario, así como mantener informada a la comunidad en general de la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos propuestos y ser retroalimentada para la mejora continua del Instituto y su recurso humano.

2.2 COMUNICACIÓN INTERNA

Está relacionada con la información que se genera dentro del Instituto, donde el emisor y receptor interactúan constantemente, ésta comunicación debe ser confiable y que genere valor para el mejoramiento en la gestión, esta clase de comunicación es direccionada desde varios niveles: descendente, ascendente y Horizontal.

Con la comunicación interna se busca mejorar el conocimiento de la entidad por parte de los funcionarios, logrando la participación, colaboración, motivación y el compromiso de todos de tal forma que sus servicios y actuaciones se enfoquen a lograr un mejor nivel de satisfacción del cliente y dando una imagen positiva de la institución.

Para lo anterior se fomentará la apertura de espacios de interacción, discusión, fortalecimiento y trabajo en equipo, para ello se definirán los siguientes niveles para la óptima comunicación organizacional:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Nivel individual: Comunicación interpersonal dentro de los funcionarios respetuosa, buscando siempre la correcta emisión de mensajes para el funcionamiento de la organización, de tal forma que garanticen una retroalimentación y clima laboral positivo.

Nivel Organizacional: Busca la efectividad y buen rendimiento de la organización para el logro de los objetivos esperados, y un adecuado clima organizacional.

Nivel grupal: Fomenta el trabajo en equipo, colaborativo como medida para ejecución de proyectos y la toma de decisiones.

Nivel de competitividad: Para la mejora continua y el logro de objetivos estratégicos en la comunicación, será prioridad la capacitación del talento humano para desarrollar habilidades y competencias comunicativas.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. Comité de Gerencia
2. Reuniones generales.
3. Inducción y Reinducción
4. Carteleras
5. Correo electrónico interno
6. Intranet
7. QfDocument.
8. Real Popup.

USUARIOS INTERNOS:


Son usuarios internos del instituto todos los servidores públicos ya sean de libre nombramiento y remoción, periodo fijo, trabajadores oficiales, por contrato ó tercerizados que presten servicios al Instituto Financiero de Casanare.

Igualmente se contemplará dentro de éste grupo, las áreas de trabajo, las subgerencias, las coordinaciones, grupos de trabajo, líneas de negocios, que desarrollan su actividad dentro del Instituto.

Es importante mantener un buen clima laboral y organizacional, más allá de mantener enterados en detalle a los servidores en todas las instancias de la entidad, es propender por construir una visión compartida y participativa donde desde los directivos, los administrativos, operativos y contratistas tengan un sentido de pertenencia con el Instituto y desarrollen una actitud de servicios y aporte al logro de los objetivos misionales generando confianza en la gestión.

2.3 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa está encaminada a la interacción del Instituto con sus diferentes públicos externos, propendiendo por mantener y mejorar las relaciones con estos, a proyectar una imagen favorable y confiable y promover los servicios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Reuniones con la comunidad
Atención personal en las instalaciones y a través de asesores en los Municipios
Página web Institucional

USUARIOS EXTERNOS

Son usuarios externos para el Instituto las personas que se acercan o requieren un servicio por parte del FIC, la ciudadanía en general, Autoridades gubernamentales, Entidades de control, vigilancia y regulación y los proveedores.

2.4 ACCIONES

ACTIVIDADES: Para el desarrollo y cumplimiento de la política de atención al cliente y comunicaciones, se realizará a través del proceso que tenga definido el Instituto, adicionalmente y en cumplimiento a la ley 1474 de 2011 para cada vigencia la Gerencia definirá a través de Resolución el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, por lo tanto con los componentes de: "Mecanismos para mejorar la atención al cliente", Estrategias Antitrámites" y "Rendición de Cuentas", así como el cumplimiento al Plan de Comunicaciones que se definan para cada anualidad serán las acciones y actividades que se desarrollarán para la observancia de la presente política por parte del IFC.


2.5 RESPONSABLES: Será responsabilidad de la aplicación y seguimiento a la política, el Gerente y el líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.

2.6 RECURSOS: Los recursos para el desarrollo de la política serán los contemplados y aprobados en el Plan de comunicaciones para cada vigencia, así como los que acompañen los planes de acciones aprobados que contengan actividades relacionadas con el tema.

2.7 PERIODICIDAD: La evaluación al cumplimiento de la política se realizará cada cuatro meses a través del líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.

2.8 DIVULGACION Y CAPACITACION: La presente política será divulgada y dada a conocer a todos los servidores públicos del Instituto dentro de la inducción y reinducción y será publicada en la página web.

2.9 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO: Los indicadores de cumplimientos serán los mismos que se utilicen para el proceso de atención al cliente y comunicaciones (tiempo de respuesta a solicitudes, eficacia del control de los servicios no conformes, mediciones de la satisfacción del cliente, ejecución del plan de comunicaciones) y el cumplimiento dado a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

2.10 INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA: el incumplimiento de la política será falta grave teniendo en cuenta que va relacionado con la atención y satisfacción del cliente así como el manejo de las comunicaciones con los ciudadanos.

2.11 SEGUIMIENTO DE EFECTIVIDAD: El seguimiento sobre la efectividad de la política se hará a través de la oficina de control interno semestralmente como parte del informe de las PQRS y atención al cliente.

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Contacto inicial: el contacto inicial es de gran importancia ya que puede representar el éxito o el fracaso de nuestra actuación frente al cliente interno o externo, por tal motivo el funcionario debe tener una actitud **positiva** de **servicio** frente al cliente, transmitiendo disposición, educación y cortesía.

Es de vital importancia prestar atención a la comunicación no verbal, y hacer uso de técnicas de programación neurolingüística, descritas a continuación:

La apariencia física: la presentación personal determina la percepción que tiene el usuario frente al Instituto, debemos manejar una imagen corporativa por tal motivo, se debe prestar atención a detalles como; cabello, uñas, calzado, maquillaje, ropa, accesorios que disminuya la calidad del servicio como (auriculares, celulares) entre otros que puedan alterar la atención del usuario. Recuerden que "una imagen dice más que mil palabras".


El lenguaje: deber ser sencillo, práctico y de fácil comprensión para todos los usuarios, evitar apelativos (mami, mi amor, reina, corazón, madre...)

El tono de voz: debe manejarse un tono adecuado, ni muy bajo que pueda ser de difícil comprensión, ni muy alto que pueda confundirse con agresivo o alterado, debe ser intermedio.

Los silencios: hay momentos que se requieren de silencio para comprender la situación estos deben ser cortos, demasiados largos pueden ser negativos.

Los gestos: debemos ser cuidadosos con los gestos que transmitidos con nuestro rostro, deben ser acordes a la situación, jamás se deben mostrar gestos de desagrado o desaprobación, se debe evitar demasiada gesticulación y posturas sobre actuadas, una actitud natural genera empatía.

El saludo se compone de tres partes fundamentales:

 Instituto Financiero de casanare	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

1. saludo inicial: buenos días, buenas tardes.
2. localización: bienvenido al INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
3. nombre del trabajador que brinda la atención al cliente: mi nombre es María Sánchez y cargo.

Ejemplo: buenas tardes, bienvenido al INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE, mi nombre es María Sánchez. Soy líder de atención al cliente, "como le puedo colaborar".

Trasmisión de la información: al transmitir la información puede que se presenten diferentes situaciones que describiremos a continuación:

Que se tenga acceso a la información: en este caso se trasmite en frases concretas y precisas de una manera cordial que evidencien seguridad y confianza

Ejemplo: señor Pedro el trámite a realizar requiere los siguientes documentos...

Que no se tenga acceso a la información pero se pueda ubicar en otras dependencias en el mismo momento: en este caso se ubicará la información, en el sistema o se comunicará con otra dependencia vía telefónica para acceder a la información.

Ejemplo: Señor Pedro, permítame confirmar la información.


Que sea imposible acceder a la información en ese momento: se solicitara al usuario los datos básicos de contacto; nombre, teléfono, y dirección de correo electrónico. Esto con el fin de comunicarnos apenas tengamos acceso a la información solicitada, para la satisfacción del cliente. Recuerden que siempre hay que cumplir los requerimientos del cliente, de ellos depende nuestro funcionamiento.

Ejemplo: Señor Pedro, confirmare la información e inmediatamente me comunicare con usted, por favor proporcióneme sus datos de contacto.

Finalización de la atención: tener en cuenta;

- Evidenciar una actitud positiva, permitir que el cliente se despida
- Usar el nombre del usuario: Señor Pedro
- Agradecer al usuario por haberse acercado al IFC
- Invitarlo a comunicarse con la línea del IFC o la página web, cuando necesite información adicional y no requiera acercarse al Instituto.
- Recordarle el nombre del trabajador que lo atendió.

Ejemplo: Señor Pedro, gracias por visitar nuestras instalaciones, para nosotros es muy importante su opinión, con el fin de mejorar nuestro servicio, por favor califique el servicio prestado, Recuerde que lo atendió María Sánchez que tenga un buen día.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

3.1.1 atención preferencial:

Se debe dar prioridad a los usuarios adultos mayores, mujeres en embarazo, adultos con niños, personas en situación de discapacidad. En caso que la atención sea en el segundo piso y los usuarios no puedan acceder, los funcionarios requeridos deberán acercarse al usuario.

3.1.2 clientes en situación de discapacidad o diversidad funcional

- Evitar usar términos relacionados con la situación de discapacidad del usuario, jamás etiquetar a las personas.
- Centrar la atención en las fortalezas y no en las limitaciones, evitar enfoques prolongados en cicatrices, quemaduras, bastones, muletas etc.
- Permitir que las personas en situación de discapacidad se expresen por si solas, evitando dirigirse únicamente a sus acompañantes.
- El trato debe ser respetuoso y cordial como con el resto de los usuarios.

3.1.3 Clientes irrespetuosos

Si se presenta una situación incómoda donde el usuario este alterado, conserve la calma para manejar la situación de la mejor manera posible, re direcciona la situación para lograr un clima neutral, si no es posible solicite la intervención del jefe directo que tratara de manejar la situación encontrando una posible solución.

3.1.4 Clientes inconformes con la atención prestada

Si no es posible disminuir el malestar en el usuario, se debe solicitar la intervención del jefe inmediato o líder de atención al cliente, si no se logra un acuerdo como última opción se le presentara al usuario las diferentes vías para que manifieste su queja formal con el fin de estudiar posible soluciones,

3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Factores principales en la atención telefónica


El tono de voz: en la atención telefónica el tono de voz es de gran importancia ya que por medio de este, se proyecta la imagen que se quiere transmitir, la voz debe ser agradable y adaptarse a los diferentes momentos:

Inicio: tono amable y cálido

Momento de brindar la información: debe ser seguro y claro

Momento de queja o duda: mantener la calma y manejar la situación.

Fin de la información: ser práctico y concluyente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Despedida: tono amable y cálido.

La velocidad: debe ser pausada que permita claridad, aunque se recomienda adaptar la velocidad a la velocidad del usuario para que sea una conversación fluida.

Pronunciación: se requiere claridad, buena articulación y vocalización, el auricular debe permanecer a 3 c.m. aproximadamente.

Etapas de la atención telefónica:

Contacto inicial: lo más importante es el saludo por que se le da la bienvenida al usuario, se deben tener en cuenta los siguientes pasos;

Saludo inicial: buenos días, buenas tardes.

Localización: dependencia donde se recibe la llamada "talento humano" IFC

Nombre del trabajador que brinda la atención al cliente: le saluda María Sánchez ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Ejemplo: buenas tardes, talento humano IFC, le saluda Sandra, ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Desarrollo de la información: después del contacto inicial, se debe determinar el objetivo de la llamada, la información que requiere el usuario, para esto se recomienda;


- Escuchar atentamente
- Interpretar la información requerida
- Realizar preguntas si es necesario
- Brindar la información requerida por el usuario, si no es posible transferir la llamada a la dependencia pertinente.
- La información se debe transmitir de una manera clara y comprensible.

Despedida: es de vital importancia una despedida cordial y calida, recuerde que es la imagen que se lleva el usuario del instituto, tener en cuenta;

- Usar el nombre del usuario: Sr. Alfonso, Sra. María
- Agradecer al usuario por su llamada
- Recordarle el nombre del funcionario que recibió la llamada

Ejemplo: señora Teresa, gracias por comunicarse con el INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE, recuerde que hablo con Sandra López, que tenga un buen día.

Transferencia de llamadas: se transferirá la llamada a otra dependencia en los siguientes casos:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

- Información que no se pueda brindar en esta dependencia: se debe consultar al usuario si está dispuesto a esperar o prefiere que se le llame posteriormente cuando se tenga la información, o comunicarse de nuevo transcurrido un tiempo determinado.
- Si el usuario desea hablar con otra persona: primero se le pedirá al usuario que se identifique y luego se le informara si es posible o no comunicarse con la persona requerida, luego si es pertinente se le brindara el contacto de la persona que necesite, numero de la extensión para próximas oportunidades.
- Si se logra transferir la llamada a la persona requerida, habrá que informarle los datos del usuario y si es posible el motivo de la llamada, para disminuir tiempo y que el usuario se sienta satisfecho.

Cuando no se puede comunicar al receptor.

Está ocupado: Señora Sara, la doctora Inés se encuentra atendiendo un usuario, ¿desea esperarla un momento o dejarle un mensaje?

Señora Sara, la doctora Inés se encuentra atendiendo un usuario, ¿desea volver a llamarla o podría dejarme sus datos para que ella se comunice con usted?

No está presente: Señora Sara, la doctora Inés se encuentra fuera de la oficina, ¿puedo servirle en algo?

Señora Sara, la doctora Inés se encuentra fuera de la oficina, ¿desea volver a llamarla o podría dejarme sus datos para que ella se comunice con usted?

Interferencia entre la atención telefónica y personal: la regla general es que la prioridad la tiene el cliente que se ha atendido en primer lugar.


Ejemplo: señor Juan me permite contestar esta llamada? Y teniendo en cuenta el requerimiento y la prolongación transferirla o solicitar los datos del usuario para comunicarse con el apenas se tenga la información y el tiempo.

Si estamos atendiendo una llamada telefónica y llega un cliente presencial, nos disculparemos ante el cliente telefónico, y le indicaremos al cliente presencial que en un momento se le atenderá y continuaremos con la atención telefónica.

3.2.1 Realización de llamadas

Planificación: Las llamadas telefónicas deben ser planificadas antes de efectuarse, para así establecer previamente el objeto de la misma.

Presentación:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

- La conversación debe iniciarse con un saludo. Si nuestro interlocutor no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.
- Se procede a identificarnos.
- Se identificará, el cargo y la dependencia en la que trabajamos terminando con INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE.

Ejemplo: Buenos días, le habla Alejandra Torres, Subgerente Comercial del Instituto Financiero de Casanare.

Desarrollo

A continuación se debe establecer el motivo de nuestra llamada, tanto si se va a solicitar la presencia de una persona determinada, como si se va a pedir información.

Ejemplo: "Por favor, ¿podría comunicarme con la señora Elvira?"

"Por favor, ¿podría informarme el nombre del gerente de su empresa, ya que estamos en actualización de nuestra base de datos?"

Despedida: Antes de concluir la conversación se procederá a recordar lo que se ha convenido:

- Si debemos volver a llamar, confirmar la hora y fecha para hacerlo.
- Si hay que enviar un correo, confirmar la dirección y número telefónico correcto.
- Se debe agradecer la atención prestada.

Ejemplo: Señora Elvira, me estaré comunicando con usted el Jueves 19 de Junio a las 9 AM. Señora Elvira, enviaré la información requerida al correo electrónico abc@gmail.com
Gracias por su atención, que tenga un buen día


3.2.2. Mensajes de voz y buzones

Cómo dejar un mensaje:

- Planificar previamente la llamada
- El mensaje debe ser concreto, sencillo y corto.
- Después de realizar el saludo, se procederá a la identificación personal y cargo.
- Explicar el motivo de la llamada.
- Dejar su número de teléfono.
- Realizar la despedida dando las gracias por anticipado.

Ejemplo: Buenos días Señora Elvira, le habla Alejandra Torres, Subgerente Comercial del IFC El motivo de mi llamada, es confirmar si ya se hizo efectivo su desembolso. Mi número de contacto es 391-2475963. Agradezco la devolución de esta llamada para la confirmación del desembolso de su crédito.

En la utilización del buzón de voz es conveniente tener en cuenta las siguientes pautas:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

- Escuchar los mensajes al menos una vez al día.
- Devolver las llamadas dentro de las 24 horas siguientes.

3.2.3. Mensajes de texto

Los mensajes de texto son de gran ayuda para acercarnos a nuestros clientes, ya que son una herramienta práctica, de recordarles los compromisos que han adquirido con el IFC y así garantizar que nuestros clientes estén actualizados del estado de sus créditos.

Ejemplo

- **Mensaje preventivo:**

Estimado cliente, el IFC le recuerda que el próximo 20/01/2015 vence la cuota de su crédito por el valor de \$78.000, si ya cancelo por favor haga caso omiso a este mensaje.

- **Categoría A (entre 1 y 30 días de vencimiento):**

Estimado cliente, el IFC le informa que el 19/01/2015 venció la cuota de su crédito por el valor de \$199800, lo invitamos a ponerse al día, si ya cancelo por favor haga caso omiso a este mensaje.

- **Categoría B (entre 31 a 60 días de vencimiento):**


Estimado cliente, el IFC le informa que en nuestro sistema aún no se registra el pago de su obligación, lo invitamos a ponerse al día de manera inmediata, de lo contrario se dará inicio a cobro pre-jurídico, generando costos adicionales.

3.3 PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

3.3.1 Página Web

Con la modernización del mercado, se hace necesario tener pautas en cuanto al manejo de la página Web, puesto que es un definitivo medio comercial utilizado por los usuarios para conocer o consultar temas del IFC; debe ser nuestro canal más utilizado por toda la comunidad, el cual debe ser difundido a toda la ciudadanía como un medio eficiente de comunicación. El portal buscará generar mejores procesos de comunicación e información con los usuarios del IFC, las condiciones de nuestra página Web son:

- La información debe ser clara, concisa, exacta y actualizada permanentemente.
- Las fotografías que formen parte de los servicios montados en la página Web, deberán ser reales y con una nitidez que garantice la verdadera ilustración de lo ofrecido.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

- Por medio del portal se debe conocer del IFC, sus proyectos, políticas y los eventos que ella realiza en pro de toda la comunidad casanareña y demás temas relevantes de la capital y el departamento.
- En el portal se busca recrear y mantener la imagen institucional del INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE.
- La Web debe ser el espejo del IFC debe ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de nuestra Empresa.
- La página Web deberá ser un medio publicitario generador de usuarios, por tanto contendrá contactos, especificaciones de cada servicio, servicios en línea, noticias de actualidad relacionadas con nuestra Empresa, convirtiéndose en un medio virtual interactivo que atraiga y mantenga conectado a los usuarios.


3.3.2 Correos electrónicos

Las normas básicas de la etiqueta de comunicación virtual son las siguientes:

- Asegurarse que la dirección a la que desea enviar el correo sea la correcta.
- Se debe utilizar un asunto descriptivo, pero al mismo tiempo conciso, así las otras personas podrán decidir si leer o no un mensaje, basándose sólo en la línea de asunto. Si el hilo del mensaje deriva hacia otro tema, cambie el asunto, para que refleje mejor el tema de conversación.
- Escriba un encabezado, saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta comercial.
- Envíe sus mensajes en texto plano y no en HTML o texto enriquecido (RTF), a no ser que sea realmente necesario y sepa que los destinatarios pueden leer este tipo de mensajes.
- No escriba en mayúsculas, escribir en mayúsculas equivale a gritar y además dificulta la lectura.
- Puede utilizar los asteriscos y guiones bajos para **enfaticar** y subrayar.
- **Redacte de forma clara**, correcta (sin faltas de ortografía), no debe utilizar diversos tipos de fuentes en la misma carta, muchos colores y smiles o dibujitos
- Antes de la firma utilice palabras como cordialmente, atentamente, etc.
- **Firme**, NO envíe mensajes de forma anónima o incompleta. Debe indicar su nombre al terminar el texto. Debe incorporar datos adicionales como cargo, dirección y/o teléfono.

3.3.3 formato para comunicaciones masivas

- Lugar y fecha: Ciudad, mes día de año
- Encabezado
Señor(s)
- Saludo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Reciba (n) un cordial saludo del Instituto Financiero de Casanare, deseándole (s) éxitos en la importante labor que desarrolla (n) en cada una de sus empresas.

- **Desarrollo**

Para nuestra Empresa es esencial que usted (es) esté (n) informados de los Servicios de nuestra empresa

Por lo anterior, amablemente adjunto archivos que contienen: (mencionarlos)

Despedida

Para mayor información y en espera que nuestros servicios sean de su interés, estoy en disposición de atenderle en los teléfonos: ext xxx-xxx, celular xxxxxxxx ó a través de este correo electrónico.

Cordialmente,

- **Datos de quien envía**

NOMBRE

Cargo

Dirección

Celular

Telefax: XXXX ext XXX.

3.3.4 Formato para comunicaciones personalizadas

Lugar y fecha: Ciudad, mes día de año

Destinatario

Es la empresa o persona a la que se envía el correo.

Señor (a), Doctor (a) o profesión

NOMBRE

Cargo

Empresa

Ciudad


Saludo o tratamiento inicial de cortesía.

En la medida de lo posible, debemos evitar la utilización de abreviaturas tales como sr., sres. Estimado, Apreciado, Distinguido, Respetable, Respetado, antes del tratamiento de señor (a), doctor (a) o profesión, mencionando el apellido en el caso de que el destinatario sea hombre y el nombre en caso de que sea mujer

Reciba un cordial saludo del Instituto Financiero de Casanare, deseándole éxitos en su gestión empresarial.

- **Desarrollo o cuerpo del mensaje**

- **Despedida**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Depende del cuerpo del mensaje

Cordialmente,

- **Datos de quien remite**

NOMBRE

Cargo

Dirección

Celular

Telefax: xxxxxxx ext xxx.

3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

3.4.1 Carta

Para el Instituto Financiero de Casanare es importante establecer normas básicas que permitan estandarizar los lineamientos para presentación y redacción de la correspondencia interna y externa, convirtiéndose en una herramienta de presentación.

En el presente documento se implementan normas que según el incontec se deben emplear con el fin de establecer criterios unificados, los cuales aportan al mejoramiento de la imagen institucional.

Este instrumento se convierte en estructura confiable y pertinente para su presentación de escritos bajo criterios y estándares de calidad.

Objetivo: Aplicar las normas Icontec en la elaboración y presentación de correspondencia interna y externa del Instituto Financiero de Casanare

3.4.2 Concepto de carta comercial


Es una comunicación escrita que cursa una empresa con otras empresas, una empresa con una persona natural o una empresa con sus empleados.

La comunicación es interna cuando se da entre la empresa y sus empleados. Ejemplo: memorandos, circulares internas y solicitudes de los empleados.

La comunicación es externa cuando se da entre personas de varias empresas.

3.4.3 Márgenes

Los márgenes de una carta comercial están sujetos a la extensión de la carta:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Superior	3 cm
Izquierdo	3 cm
Derecho	2 cm
Inferior	2 cm

Encabezados de las páginas subsiguientes entre 2 y 3 cm.

3.4.4 Modelo

Para efectos de esta norma se establecen dos modelos para la diagramación de la papelería así:

La hoja se distribuye en tres zonas:

- **En la zona 1** se escribe el membrete que es la inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a la entidad; así:

Logotipo: Símbolo que identifica al IFC.

Razón social: Instituto Financiero de Casanare.

Nit. o Rut: número de identificación tributario ó registro único tributario.

- **En la zona 2** se escribe: La dirección, teléfono, fax, e-mail y ciudad.(pie de página)
- **En la zona 3** se deja el espacio en blanco para efectos de encabezados del sistema de gestión de calidad

3.4.5 Estilos, tamaño y tipo de letra

Estilo Bloque Extremo: Todas las líneas, parten del margen izquierdo.

Tamaño y Tipo de letra: Letra tamaño 11 tipo Arial

Espacio sencillo y no se debe utilizar negrilla.

3.4.6 La carta comercial comprende las siguientes líneas:

1. Líneas Principales


Numero: debe ser consecutivo según lo establece el Sistema de Gestión de Calidad, Se escribe de dos a tres interlineas de la margen superior y comprende ocho (8) dígitos los cuatro primeros números corresponden al número del año de la vigencia y los siguientes cuatro números al consecutivos iniciando con el numero 0000 hasta el 99999. 20150001

Al cambiar el año o se vuelve a iniciar la numeración.

Para efectos del Instituto se escribe:

No. _____

El consecutivo lo registra la persona de ventanilla única.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00	
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014	
			VERSIÓN:00	

Ciudad y fecha: En la Fecha van los datos del nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben de dos a tres interlineas del número y en forma completa, en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto.
Ejemplo: Yopal, 05 de enero de 2015.

Datos del destinatario: Los datos del destinatario se dirigen de forma personalizada, es decir a un funcionario específico, se escriben de cuatro a seis interlineas de la ciudad y fecha de origen. Estos datos pueden ocupar hasta ocho líneas, sin sobrepasar la mitad del escrito y la interlineación sencilla.

Comprende:

Tratamiento. Puede ser de cortesía como: Señor, Señora o Señorita o académico como: Doctor(a), Licenciado(a), Ingeniero(a), Economista y se escribe con mayúscula la inicial.

Nombre del destinatario. El nombre del destinatario se ubica en la segunda línea. Se escribe a una interlínea del tratamiento con mayúscula sostenida; de preferencia se escriben los dos apellidos y nombres completos y no se utiliza negrilla. Ejemplo:

Señora
MARTHA LUCIA CAMARGO PÉREZ

Cargo El cargo se escribe con mayúscula inicial, a una interlínea si el nombre del cargo es demasiado extenso puede repartirse en dos líneas para guardar la armonía con los datos restantes. Ejemplo:

Gerente General

Empresa. La empresa va en la línea siguiente del cargo, a una interlínea con mayúscula inicial y la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, o sigla o acrónimo, así:


En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula inicial y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que pueda contener la razón social.

Las siglas compuestas por la letra inicial de cada palabra de la razón social, se escriben en mayúscula sostenida con punto o no, según lo haya registrado la institución ante la Cámara de comercio o norma de creación. Ejemplo:

Instituto Financiero de Casanare
I.F.C.
Fibras Plásticas S.A.
I.C.B.F.
BCH

Los acrónimos conformados por varias letras extractadas del nombre completo de la razón social se escriben con mayúscula inicial. Si se desea destacar el acrónimo, puede digitarse en mayúscula sostenida.

Ejemplo:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Sena o SENA
 ICONTEC o Icontec
 CEDECO o Cedeco

Nombre de la ciudad. Se escribe con mayúscula inicial a una interlínea de la dirección si lo hay. No se subraya ni se coloca punto. La ciudad se identifica por su nombre, aun tratándose de correspondencia local. Cuando se necesita aclarar la división geográfica, se escribe coma (,) después de la ciudad y a continuación la división geográfica.

Si la carta va dirigida al exterior, se anota el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la línea siguiente, dependiendo de la extensión de los datos. Ejemplo para destinatario local:

No. _____
 Yopal, 17 de diciembre de 2014

Señora
 MARÍA ANGÉLICA RUIZ PÉREZ
 Jefa de Proyectos
 Carvajal S.A.
 Calle 75 38-42
 Bucaramanga


- Ejemplo para destinatario de otra ciudad:

No. _____
 Yopal, 17 de diciembre de 2014

Doctor
 JOSÉ ANTONIO DIAZ PARRA
 Subgerente Comercial
 Seguros Bolivar
 Apartado aéreo 47947
 Bogotá D.C.

(D.C. solamente se escribe en los datos del destinatario, se omite en la fecha)

Línea de (asunto) El asunto constituye la síntesis del tema de la Carta, expresada en máxima cuatro palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Se escribe a tres interlineas de los datos del destinatario.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Saludo El saludo o vocativo para las damas se debe escribir el nombre y para los caballeros el apellido finalizando con los dos punto (:) Ejemplos:

Respetado señor Gonzalez:

Respetada ingeniera Edilma:

Señora Ministra:

Cordial saludo señor Martínez:

Atento saludo doctora Sara:

Se escribe a tres interlineas de los datos del destinatario cuando no hay asunto y a dos, cuando lo hay.

El texto Es el mensaje que se transmite al destinatario. Está contenido en uno o varios párrafos. Se escribe a una interlinea entre renglones y a dos entre párrafos y se debe redactar en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; de preferencia se debe expresar en primera persona del plural (nosotros) ya que representa a un grupo empresarial, así se trate de un solo firmante. Se debe utilizar el tratamiento de usted y es muy importante que la carta no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Se debe tratar un solo tema por carta. En las comunicaciones comerciales se omiten los temas personales. El texto siempre debe digitarse en modo justificado.

Como parte Inicial del texto se escribe a dos interlíneas después del saludo.

La despedida es una expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas del texto, puede emplearse una palabra seguida de coma o una frase terminada en punto.

Para el Instituto se establecen las siguientes despedidas:

Breves, seguida de coma (,):

Atentamente,

Cordialmente,


Sinceramente,

Hasta otra oportunidad,

Despedida con frase de cortesía terminada en punto (.):

Agradecemos su gentil colaboración.

Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

Muchas gracias por su amabilidad y pronta respuesta.
Para nosotros es un gusto servirle.

Estas son utilizadas dependiendo tanto el saludo como el contenido de la carta y el destinatario.

Datos del remitente: es el nombre que se sitúa de cuatro a seis interlineas de la despedida, y en concordancia con el nombre del destinatario, se escribe en mayúscula sostenida. El cargo se anota en la línea siguiente, a una interlínea del nombre del remitente con mayúscula inicial, sin centrar.

El funcionario responsable firma encima del nombre mecanografiado. En el caso de dos firmantes, sus datos se distribuirán en pareja.

En caso de más de dos firmantes, si el número es impar, el último se centra.

Líneas especiales. (se utilizan con tamaño de letra 8 arial).

El anexo. Se emplea cuando junto a la carta se envían otros documentos (cuadros, formatos, pedidos, facturas, folletos, catálogos, etc.). La línea de anexos permite al remitente y al destinatario verificar el envío y recibo de ellos.

Si se quiere se detalla en el texto al final de la carta a dos interlineas del firmante contra el margen izquierdo la palabra Anexo o Anexos, seguida de dos puntos (:) y espacio, a tamaño 8 arial, se anuncia la cantidad; de preferencia se clarifican el número de hojas o el tipo de anexo.
Ejemplo:

Anexo: Uno (cinco folios)
Anexos: tres (dos usbs y un cheque)

La copia se pone a dos renglones del firmante o a dos renglones del anexo si los hay, contra el margen izquierdo, se escribe la palabra Copia, tamaño 8, seguida de dos puntos (:). A dos espacios se relacionan los destinatarios, así:


Tratamiento, nombre, cargo y empresa, pero si se dirige a un funcionario de la empresa se omite la empresa. Se utiliza interlineación sencilla, en línea separada.

Copia: Sr. Andrés Pastrana Rueda, Auxiliar de Almacén, Camacol S.A.
Dr. Fabio Pedraza Díaz, Jefe de Operaciones, Carvajal S.A.

Copia: Sra. Dennis Adiel Adame, Coordinador Gestión documental.
Dr. Oscar Rodríguez Ospina, Jefe de Planeación.

Las copias fijas para el archivo no se enuncian, por ser reglamentarias de la Entidad.

La identificación del que revisó y proyectó: A dos interlineas del firmante o del último renglón escrito, se anota el nombre con mayúscula inicial e inicial del apellido de la persona que


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

revisó (cuando se requiera) y del responsable de transcribir el documento; en caso de nombre compuesto, es conveniente escribir uno de los dos. Seguido del cargo; Ejemplo:

Para mujer: Revisó: R. Preciado.
Subgerente Administrativo y Financiero

Proyectó: Maritza T
Coordinadora Talento Humano

Para hombre: Proyectó: R. Celis.
Coordinador Talento Humano

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GARTA	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:01

No. _____
Yopal, 15 de Enero de 2015

Doctor
PEDRO PASLO PEREZ PUERTAS
Jefe Oficina de Planeación
Cámara de Comercio
Ciudad

ASUNTO: Seguimiento al cumplimiento de compromisos de Asamblea.

Cordial saludo, doctor Pérez.

Me permito solicitarle
XX
XX
XX
XX
XX


La _____ anterior información
XX
XX
XX

Muchas gracias por su amabilidad y pronta respuesta.

PETRONA RAMIREZ
Revisora FISCAL
Superintendencia Financiera
Anexo: uno (cuatro folios)
Copa: Dr. Hugo Hernández, Gerente
Revisó: Nombre: _____
Cargo: _____
Proyectó: Nombre: _____
Cargo: _____

Carrera #10 No. 9-31. Teléfono: 095736 - 038242. Email: instituto@ifc.gov.co
Web: www.ifc.cas.gov.co Yopal - Casanare

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD EN EL IFC

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

La atención con calidad es uno de los principales objetivos del IFC, por tal motivo ha implementado, mecanismos para medir la calidad de la atención al usuario, como el calificador electrónico de servicios y así tener un control, medible y cuantificable con respecto a cada uno de los trabajadores responsables de la atención a los usuarios, los cuales podrán emitir su calificación frente al servicio ofrecido inmediatamente después del contacto realizado.

4.1 Responsables de la atención con calidad en el IFC

La responsabilidad de evaluar la labor realizada respecto a la atención al usuario, corresponde ahora no solo al propio autor, en general el compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interactúa con los usuarios en los diferentes procesos que se desarrollan en el Instituto.


En primer lugar serán responsables de una atención al usuario con calidad los trabajadores que tengan un contacto directo, y transmitiendo esta cadena de responsabilidad a todos aquellos trabajadores que por naturaleza de sus funciones deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento realizado por el usuario.


Sin embargo esta transferencia de la responsabilidad, no exime a ningún trabajador del compromiso de asegurar que los demás intervinientes cumplan a totalidad sus funciones, procurando una atención eficaz y eficiente a satisfacción del usuario.

4.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL USUARIO CON CALIDAD

Uno de los objetivos más preciados por el IFC es prestar una atención y servicio de calidad a sus usuarios, para fortalecer la confianza de la comunidad y ser reconocida como una institución esencial que contribuye al desarrollo del Departamento, entre los beneficios encontramos:

- Reconocer las verdaderas necesidades del usuario y así lograr la satisfacción del cliente.
- El aumento de usuarios y mayor rentabilidad
- Mejor imagen y reputación del Instituto
- Mayor participación en el mercado
- Clientes nuevos captados a través de la comunicación boca – boca, referenciados de los clientes satisfechos.
- Mejores relaciones internas entre el personal, ya que todos hablan el mismo idioma y trabajan hacia un mismo fin.

 Instituto Financiero de Cajas Rurales	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014 VERSIÓN:00

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL	CODIGO : MGD00-00
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2014
			VERSIÓN:00

BIBLOGRAFIA

- INCONTEC GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC – 185 documentación organizacional
- Consejo Nacional de Política Económica y Social Republica de Colombia departamento Nacional de Planeación CONPES 3649 de 2010 política nacional de servicio al ciudadano.
- Presidencia de la Republica de Colombia Decreto número 2623 de 2009, por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.