ANEXO 3

CARACTERÍSTICAS DE LA OPERACIÓN

1 Líneas Gratuitas de atención del ICBF:

Los procesos y procedimientos desarrollados por el Centro de Contacto para las líneas gratuitas de atención están enmarcados en lo estipulado la normatividad interna (Resolución 6707 de 2013), a través de la cual se reglamenta el Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF, y están orientados a cumplir con los principios del Proceso a través del siguiente esquema operativo:

1.1 Proceso y Procedimientos en las Líneas de Gratuitas de Atención del ICBF

Proceso:	**Macro proceso de Servicios y Atención**
Procedimientos:	Recepción de Peticiones Registro de Peticiones Control de Calidad de las peticiones Trámite de Peticiones Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones Análisis estadístico de las Peticiones Supervisión del Centro de Contacto

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos exponiendo brevemente las actividades básicas y generales que implican la realización de cada uno de ellos y la relación de cada función con un procedimiento establecido.

Procedimiento	Canal	Actividades	Área Responsable
Recepción de Peticiones	Todos	Recibir con oportunidad la solicitud de los ciudadanos que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto.	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de

		Utilizarlos protocolos de atención determinados por el ICB para cada canal de acuerdo al tipo de petición realizada por el ciudadano.	Contacto.
Registro de Peticiones	Todos	Verificar si el ciudadano está previamente registrado en el Sistema de Información Misional. Registrar los datos solicitados en el SIMpara todas las solicitudes que ingresen por cualquier canal en el centro de contacto Clasificar y tipificar correctamente el motivo de la petición en el SIM, teniendo en cuenta los criterios fijados por el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF.	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.
Control de Calidad de las peticiones	Todos	Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad. Realizar la corrección de los registros que así lo	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

		requieran de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin. Llevar un reporte diario de los errores encontrados en los registros. El reporte deberá estar clasificado por tipo de error y agente.	
Trámite de Peticiones	Todos	Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición. Realizar los oficios para remitir las peticiones que son competencia de entidades externas, cuando la solicitud del ciudadano así lo amerite. Los oficios se deberán realizar de acuerdo con los parámetros establecidos por el ICBF. Enviar por fax o correo electrónico las peticiones que requieran de un trámite o acción urgente por parte del Nivel correspondiente de acuerdo con las rutas de atención establecidas por la Dirección de Servicios y Atención. Establecer comunicación con la Policía de Infancia y Adolescencia (a nivel nacional) para reportar los casos que así lo ameriten	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

		de acuerdo con las rutas de atención establecidas por la Dirección de Servicios y Atención. Registrar en el Módulo de Atención al Ciudadano del SIM, la información relacionada con el trámite dado a la petición (fecha de remisión, radicado y nivel al cual se direccionó la petición) para efectos de seguimiento.	
Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones	Todos	Mediante reportes generados desde el SIM, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones que ingresen en el SIM los diferentes niveles (nacional, regional y zonal). Enviar alertas por correo electrónico a los competentes para dar respuesta de las peticiones que están próximas a vencerse. Generar reportes en SIM y de acuerdo con ellos enviar requerimientos por correo electrónico a los competentes para dar respuesta de las peticiones que estén vencidas. Solicitar por correo electrónico, los reportes de	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto. Dependerá administrativamente del back office de la operación

		actuaciones de las peticiones. Dejar constancia del seguimiento en el SIM.	
Análisis estadístico de las Peticiones	Todos	Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la misma de acuerdo con los requerimientos del caso. Realizar un boletín estadístico mensual, trimestral y anual sobre el total de peticiones remitidas a los diferentes niveles del ICBF y el estado de las mismas (abierto – cerrado). Lo anterior teniendo en cuenta los términos de Ley establecidos. Adicionalmente este boletín deberá contener un análisis cualitativo del comportamiento del Macro proceso, identificando niveles, canales, tipos de petición, evidenciando acciones continuas para mejoramiento del proceso.	Esta actividad cubre la información generada en todas las áreas y canales del Centro de Contacto y depende administrativamente del área de back office de la operación.

Supervisión del Centro de Contacto		Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal a su cargo y responder por el total funcionamiento del Centro de Contacto; es decir por todos los procedimientos que se realizan para cumplir con la operación del canal asignado.	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

1.2 FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO DE CONTACTO: Con base en lo anterior las funciones del personal solicitado se han diseñado de la siguiente manera:

AGENTES DE ATENCIÓN:

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos que soliciten atención en programas y servicios la entidad brinde, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por el ICBF.

2. Utilizar los protocolos de atención, preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes, para la atención de acuerdo al tipo de petición realizada por los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos.

3. Suministrar al ciudadano la información y orientación requerida, prestar el servicio de manera cordial, escuchándolo e indagando el alcance de su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.

4. Registrar todas las llamadas que se reciban en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF.

5. Orientar y remitir al ciudadano, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo a su ubicación geo-espacial y la competencia para resolver la petición.

6. Verificar si el ciudadano está previamente registrado en el Sistema de Información Misional – SIM.

7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos de acuerdo a los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.

8. Georeferenciar y ubicar las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.

9. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención el ICBF.

10. Gestionar las llamadas de salida que le sean asignadas, de acuerdo con la campaña que el ICBF solicite al operador del Centro de Contacto.

11. Realizar control de calidad, trámite y cierre del 100% de las peticiones que ingresan durante su turno a través del Centro de Contacto; exclusiva de quien preste el servicio en el horario nocturno.

12. Cuando la solicitud del servicio lo amerite, de acuerdo con los protocolos establecidos por el ICBF, articular el Sistema Nacional de Bienestar Familiar con el fin de resolver la necesidad del ciudadano.

13. Atender y direccionar todas las llamadas que ingresen al conmutador de la Sede de la Dirección General a las dependencias y profesionales del ICBF.

14. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

AGENTES ESPECIALIZADOS

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y ciudadanos que se reciban en el centro de contacto y que por sus características requieren una asesoría especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por la Entidad.

2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las peguntas más frecuentes, previa aprobación del ICBF, para la atención y respuesta de las solicitudes de los ciudadanos que requieren asesoría especializada, allegadas al Centro de Contacto del ICBF.

3. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los ciudadanos para garantizar el dimensionamiento efectivo de su petición y efectuar el procedimiento que sea necesario para realizar la solicitud

4. Suministrar al ciudadano la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.

5. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.

6. Orientar y remitir al ciudadano, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo a su ubicación geo-espacial y la competencia para resolver la petición.

7. Verificar si el ciudadano esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional

8. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos de acuerdo a los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.

9. Georeferenciar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.

10. Brindar respuesta inicial al ciudadano cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.

11. Brindar respuesta final y de fondo al ciudadano, en los términos de ley, de acuerdo con cada tipo de petición, cuando el Centro de Contacto sea el competente para responder.

12. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los ciudadanos, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.

13. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención el ICBF.

14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho de familia, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar y asesorar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.

15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.

ASESORES DE CALIDAD

1. Realizar diariamente control de calidad al 100% de las peticiones que ingresan por cualquiera de los canales y servicios al Centro de Contacto.

2. Tramitar y asignar al área, regional, centro zonal competente del ICBF o entidad externa, el 100% de las peticiones que requieren direccionamiento y que ingresen por los diferentes canales y servicios que maneje el Centro de Contacto. Esta labor se deberá realizar el mismo día en que la petición es recibida en la Entidad.

3. Efectuar monitoreo al 100% de los agentes de atención, a través de las diferentes modalidades como: Monitoreo al lado, Monitoreo en tiempo real, Monitoreo por grabación de llamada, etc.

4. Retroalimentar al 100% a los agentes de atención respecto de los fallos y errores críticos y no críticos. Dicha retroalimentación se debe hacer utilizando las metodologías existentes en el mercado para tal fin, ejemplo: Retroalimentación Grupal, individual, pre turnos, escrita, en tiempo real interviniendo en llamada, etc.

5. Verificar si existía previamente una petición sobre el mismo asunto o del mismo peticionario en el sistema, con el fin de validar si se requiere tomar una petición nueva o un anexo a otra ya existente.

6. Verificar que el tipo de petición y el motivo coincida con lo solicitado por el ciudadano.

7. Verificar que el registro cuente con los campos mínimos requeridos para efectuar su efectivo trámite y direccionamiento.

8. Validar que la georeferenciación de los datos consignados en la petición sea correcta.

9. Llevar un control de errores por agente y por tipo de falla, el cual entregará

diariamente al supervisor, como insumo para la retroalimentación de los agentes.

10. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.

11. Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones.

12. Asistir a las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.

ANALISTAS DE GESTION

1. Realizar el seguimiento y control de conformidad con una muestra establecida por el ICBF, de las peticiones que ingresan a la Regional asignada a través del Módulo de Atención al Ciudadano del SIM.

2. Generar semanalmente el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite (Denuncias PRD, Denuncias VIF, derechos de petición, derechos de petición denuncia PRD, quejas, reclamos, sugerencias, información y orientación con trámite y trámite de atención extraprocesal), en todos los estados, excepto anuladas.

3. Revisar OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA RESPUESTA, de acuerdo con el tipo de petición y los términos de ley.

4. Generar las alertas de las peticiones que se encuentran vencidas y próximas a vencerse de acuerdo con los términos de ley

5. Hacer los respectivos requerimientos al Coordinador del punto de atención que tenga pendiente la respuesta.

6. Realizar informes estadísticos con análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación sus tendencias y proyecciones, así como los diferentes que requieran las áreas**.**

FORMADOR

1. Realizar el proceso de inducción del personal nuevo cada vez que se requiera.

2. Presentar el plan de capacitación al supervisor del contrato para su

aprobación y velar por su cumplimiento

3. Capacitar permanentemente al personal que integra la campaña del centro de contacto en los temas propios de la operación.

4. Evaluar periódicamente al personal

5. Presentar informes que contengan planes de mejora frente a los resultados obtenidos en las evaluaciones.

6. Elaborar el Plan de Incentivos para los asesores y personal del centro de contacto

7. Gestionar directamente las capacitaciones que sean necesarias con las áreas del ICBF.

8. Articularse con el área de calidad asesorando frente a temas de capacitación.

9. Innovar en lo métodos de capacitación, logrando el mayor impacto en la calidad de los servicios que preste el personal de la campaña.

10. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.

11. Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones.

SUPERVISOR

1. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los asesores que conforman el Centro de Contacto.

2. Monitorear la adherencia y conectividad de los asesores y asesores especializados de los diferentes canales, en tiempo real.

3. Generar diariamente los reportes de requeridos para evaluar el comportamiento de la operación.

4. De acuerdo con los criterios establecidos (por agente, por regional, por malla de turnos, etc) distribuir y asignar tareas a los Asesores de Calidad y Analistas de Gestión.

5. Atender todas las consultas que realicen los asesores de su equipo,

relacionadas con información, trámite o registro de las peticiones.

6. Llevar el control diario de las peticiones recibidas para garantizar el trámite oportuno de cada una.

7. Verificar a través del Sistema de Información Misional que las peticiones recibidas se tramiten en los tiempos estipulados.

8. Proponer mejoras en la prestación del servicio.

9. Asistir a las capacitaciones que programe el Dirección de Servicios y Atención

10. Llevar y consolidar un reporte de los errores cometidos por los asesores a su cargo para realizar la retroalimentación correspondiente y presentar planes de mejoramiento.

11. Organizar la malla der turnos de los agentes del Centro de Contacto para garantizar que la atención se preste las 24 horas, de acuerdo con los dimensionamientos semanales.

12. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.

13. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los asesores que hacen parte de las diferentes áreas del Centro de Contacto.

14. Generar un reporte semanal de recepción, clasificación y distribución de la correspondencia.

15. Garantizar la aplicación de las Normas de Archivística y Gestión Documental

16. Garantiza el correcto funcionamiento del sistema de control, localización y digitalización de la correspondencia, que llega y sale del Centro de Contacto.

17. Garantizar la seguridad y conservación de los documentos físicos y digitales que reposan en el archivo del Centro de Contacto.

18. Elaborar y presentar reportes diarios de la gestión realizada.

Supervisión Data Marshall (supervisión analistas de gestión)

1. Dar un visto bueno a los productos entregados por los analistas de gestión, verificando oportunidad, calidad y veracidad de la información.
2. Canalizar ante el ICBF los requerimientos de bases de datos especiales demandas por los analistas de gestión
3. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los profesionales a su cargo.
4. Monitorear la adherencia de los profesionales en tiempo real.
5. Atender todas las consultas que realicen los profesionales a su cargo.
6. Auditar el personal a su cargo de acuerdo con la periodicidad establecida.
7. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.
8. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los profesionales a su cargo.
9. Participación en los comités mensuales de calidad.
10. Proponer mejoras en la prestación del servicio.
11. Asistir a las capacitaciones que programe el Dirección de Servicios y Atención

JEFE DE OPERACIONES

1. Ser interlocutor con el ICBF respecto de los requerimientos administrativos, técnicos y tecnológicos que se presenten en la operación del canal asignado del centro de contacto.

2. Responsable de organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar la operación de su canal asignado con las diferentes áreas del Centro de Contacto, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.

3. Responsable directo del análisis, planeación y ejecución de la operación del canal asignado del centro de contacto.

4. Articular los diferentes departamentos de la infraestructura propia del operador (Recursos Humanos, Tecnología, Formación y Calidad, entre otros), para alcanzar los niveles de calidad esperados.

5. Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos contractuales tanto humanos como materiales y financieros.

6. Presentar a la supervisión del contrato por parte del ICBF reportes de productividad de la operación, horas hábiles laboradas, permisos y ausentismos que permitan medir la realidad del rendimiento horas hombre.

7. Elaborar los procedimientos de la operación y velar por su actualización permanente.

8. Presentar y sustentar mensualmente la facturación de los servicios prestados por el canal a su cargo al ICBF.

9. Elaboración y presentación de los informes gerenciales con la periodicidad que solicite el ICBF.

10. Presentar periódicamente análisis del comportamiento de la operación y propuestas concretas para la mejora.

11. Diseño e implementación de planes de mejora y planes de acción para el personal de la campaña adscrito al canal que le sea asignado.
12. Para el caso del canal virtual, en tanto la operación no supere los 25 asesores especializados, el Jefe de Operaciones asumirá también funciones de supervisión del equipo a su cargo. Una vez se supere el tope de 25 asesores, se requerirá de un supervisor para este canal.