



CARACTERIZACIÓN COORDINACIÓN CENTRO DE LLAMADAS

Objetivo y alcance del proceso	Apoyar y aumentar el recaudo de cartera a nivel nacional, realizando contacto telefónico con los usuarios
Líder de proceso	Coordinador centro de llamadas

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
zonas	base de datos cartera	gestión de recaudo, actualización de base datos, generación de compromisos de pago, generación de liquidaciones	recaudo y compromisos de pago	zonas
zonas	listado de actas de concertación	gestionar cobro actas de concertación	seguimiento a actas de concertación	zonas
zonas	base de datos cartera	actualización de base datos	base de datos actualizada	partes interesadas
n/a	n/a	solicitudes de mantenimiento	ticket	tecnología e información
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	personal capacitado	n/a
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	solicitudes de capacitación	gestión humana tecnología e información
todos los procesos	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arl	gestión humana
gestión calidad	cronograma, programa e informe de auditorías externas e internas	atender los requerimientos realizados en la auditoría	acciones	dirección ejecutiva
proceso talento humano	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	todos los procesos de la organización
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	n/a
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	n/a
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	plan de calidad	n/a
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	n/a
gestión recaudo	correo electrónico	solicitudes de apoyo a las zonas y demás procesos de la organización.	llamadas de apoyo	gestión recaudo
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	proceso contable y/o dirección
tecnología e información	planeación estratégica	lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	n/a
gestión de dirección	retroalimentación del proceso (informes)	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	dirección y partes interesadas
gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores	gestión de calidad
n/a	n/a	presentación de informes de gestión	informe de gestión	gestión dirección
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	documentación soporte para el proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño	realizar evaluación de desempeño del personal del proceso	evaluaciones de desempeño	proceso talento humano
n/a	n/a	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud escrita	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
gestión dirección, proceso de calidad	acciones correctivas y/o preventivas	realizar análisis de causa y determinar acciones a realizar.	planes de acción	gestión dirección, proceso de calidad
proceso de gestión de calidad	planes de mejoramiento, no conformidades,	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades	proceso de gestión de calidad auditoría interna

Requisitos:	1. Políticas O.S.A 2. Norma ISO 9001:2008	Indicadores:	2. Cumplimiento en llamadas realizadas
Controles:	1. Auditorías internas de calidad 2. Indicadores de gestión	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	1. Ver listado maestro de documentos	Registros:	1.Ver listado maestro de documentos