

OBJETIVO: Asegurar la disponibilidad permanente de los elementos tecnológicos entregados a las sedes beneficiarias y gestionar oportunamente las necesidades del cliente en cuanto a PQR'S e información general del Programa.

ALCANCE: Inicia con la recepción de los requerimientos por parte de los clientes escalándolos al proceso responsable para su respectiva gestión y cierre.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Dirección Ejecutiva, Secretaría General y Oficina Asesora de Planeación	Metas Crucialmente Importantes Presupuesto asignado Plan Anual de Adquisiciones	PLANEAR	Plan Estratégico del proceso (Plan de Acción y Plan Anual de Adquisiciones)	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Operativa
		Definir Plan de Acción del proceso		
Auditoría interna	Informes de entes de control Informes de auditoría y seguimiento	Definir las acciones de mejoramiento a implementar.	Plan de Mejoramiento	Auditoría interna, Subdirección Operativa, Oficina Asesora de Planeación
		HACER		
Oficina Asesora de Planeación	Plan estratégico del proceso (Plan de acción y Plan de Adquisiciones)	Diseñar las justificaciones para contratar a los proveedores de servicios necesarios para operar.	Justificaciones para la adquisición de servicios y bienes planeados, estableciendo las condiciones técnicas a contratar.	Coordinación de Contratación
Subdirección TI	Sistemas de información (Provisión de infraestructura y soporte)	Registrar los movimientos de entradas y salidas de los equipos gestionados.	Actualización de la información en el sistema.	Subdirección Operativa
Sedes beneficiarias	Solicitudes relacionadas al soporte de la operación de Computadores para Educar (técnico, de información, gestión logística,	Brindar el soporte de primer nivel a través del Centro de Contacto.	Gestión en la respuesta y cierre de la solicitud radicada. Reportes de actividad del Centro de Contacto.	Sedes beneficiarias Servicio al Cliente

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
	formación, aprovechamiento y garantías de la infraestructura tecnológica entregada.)		Escalamiento a soporte de segundo o tercer nivel.	Operador de servicio en zona, Centro de Gestión de Garantías.
Centro de Contacto	Solicitud de soporte en campo enviado por el Centro de Contacto.	Realizar el soporte de segundo nivel por parte del operador de campo directamente en las sedes beneficiarias.	Cierre de la solicitud de soporte.	Sedes beneficiarias
			Reportes de actividad del operador en zona.	Centro de Contacto Servicio al Cliente
			Escalamiento a soporte de tercer nivel.	Centro de Gestión de Garantías Centro de Contacto
Centro de Gestión de Garantías	Solicitud de reparación o reemplazo de los terminales reportados.	Realizar el soporte de tercer nivel en el Centro de Gestión de Garantías.	Cierre de la solicitud de atención de la garantía.	Sedes Beneficiarias Centro de Contacto Servicio al Cliente
Cliente interno y externo	Solicitud de peticiones, quejas y reclamos.	Recibir y categorizar las peticiones, quejas y reclamos del cliente, direccionándolas a los procesos responsables y gestionando su respectivo cierre.	Cierre de la solicitud de PQR.	Cliente interno y externo
			Escalamiento al proceso responsable.	Procesos involucrados Centro de Contacto
Procesos involucrados	Reporte de avance o solución a los casos asignados a cada proceso involucrado.		Reporte de casos actualizados.	Sedes beneficiarias reales y potenciales y donantes potenciales.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Subdirección de TI	Reportes de inventario	Realizar inventarios periódicos a los elementos que se encuentran en custodia del proceso.	Informe de estado de inventario	Subdirección Operativa Coordinación administrativa y financiera
Centro de Contacto	Reporte mensual del estado de las PQR	VERIFICAR	Reporte de estado de casos de PQR	Auditoría interna
		Seguimiento a la gestión y cierre de las solicitudes de PQR asociadas al proceso de Servicio al Cliente.		
Oficina Asesora de Planeación	Plan Estratégico (Plan de Acción y Plan de Adquisiciones)	Cumplimiento de tablero de control del Plan Estratégico del proceso.	Informe mensual de gestión	Oficina Asesora de Planeación
Auditoría interna y Entes de Control	Plan de Mejoramiento	Cumplimiento a actividades definidas en el Plan de Mejoramiento.	Entrega de soportes de las acciones del plan de mejoramiento	Auditoría interna
Coordinación de Contratación	Contratos adjudicados	Ejecución de los contratos adjudicados al proceso.	Informes de supervisión	Proveedores Subdirección Operativa
Contratista	Informes sobre la ejecución contractual, factura y/o cuenta de cobro, certificado de aportes parafiscales	Realizar supervisión a contratos que se suscriban en cumplimiento del objetivo del proceso	Cumplido a satisfacción, informe de supervisión, factura y/o cuenta de cobro, certificado de aportes parafiscales y carpeta del contrato. En caso de un anticipo: memorando indicando que el contrato está perfeccionado y legalizado, cuenta bancaria del beneficiario y valor a aplicar. En caso de pago anticipado: a	Gestión Administrativa y Financiera

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
			parte del memorando, la factura y/o cuenta de cobro	
			Informes de supervisión (periódicos, final)	Gestión de Contratación
Direccionamiento estratégico Oficina Asesora de Planeación Auditoría interna	Mapa de riesgos de la entidad	Realizar seguimiento a los riesgos que puedan afectar el logro de los resultados del proceso	Resultados de análisis de riesgo Plan de mejoramiento	Direccionamiento estratégico Oficina Asesora de Planeación Auditoría interna Gestión HSEQ
Oficina Asesora de Planeación Auditoría	Hallazgos de Auditoria del Sistema Integrado de Gestión Hallazgos de Auditoria por entes externos	ACTUAR Formular acciones correctivas y de mejora para el cierre de los hallazgos evidenciados. Formular acciones de mejoramiento para el cierre de hallazgos.	Evidencia de las acciones correctivas y de mejora implementadas. Plan de Mejoramiento	Oficina Asesora de Planeación Auditoría Interna
Proveedores de bienes y servicios	Informes sobre la ejecución contractual acorde con lo establecido en la propuesta técnica y en el contrato	Impartir al contratista las observaciones que se consideren pertinentes. Informar oportunamente al Director Ejecutivo, la ocurrencia de hechos atribuibles al contratista, que puedan causar la paralización del Contrato.	Solicitud de aclaraciones, requerimientos y/o información e la ejecución contrato Comunicado de las acciones a tomar sobre el Contrato (cuando se presente)	Subdirección Operativa Secretaría General Contratista y Proveedor

TIPO DE PROCESO	Misional	RESPONSABLE	Jefe de Oficina de Logística
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES			
NORMATIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	
<p>Todas las normas consideradas en el Normograma de Requerimientos y Seguimiento al cumplimiento legal de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015 (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.1.2, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.2, 7.1.2, 7.1.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2, 8.3, 8.4, 8.7, 9.1, 9.1.2, 9.2, 8.1, 9.1.3, 10.2, 10.3)</p> <p>NTC-ISO 14001:2004 (4.1, 4.2, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2)</p>	<p>Los que se encuentran publicados en la intranet de Computadores para Educación http://www.computadoresparaeducar.gov.co/intranetcpce/</p> <p>SIG-001-F Listado Maestro de Documentos y Registros</p>	Seguimiento al Tablero de Control del Plan Estratégico	
GESTION DE RIESGOS	GESTION AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	INDICADORES
Ver DE-002-Mp Mapa de riesgos de la entidad	Ver SA-011-F Matriz de aspectos e impactos ambientales	Ver TH-035-F Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.	Ver Balanced ScoreCard

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGICOS
Trabajadores con el perfil y competencias establecidas en el Manual de Funciones de la entidad	Espacio físico adecuado para la ubicación de los recursos tecnológicos y humanos	<p>Sistemas de información.</p> <p>Equipos de cómputo que soporten la operación del área y de los sistemas de información</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	Julio 2008	Elaboración inicial del documento
2	Septiembre 2010	Se actualiza toda la caracterización
3	Diciembre 2011	Se actualiza toda la caracterización
4	Marzo 2013	Se actualiza toda la caracterización

5	Octubre 2013	Se actualiza alcance y normatividad
6	Octubre 2016	Se realiza actualización de las actividades desarrolladas por el proceso, actualización de los procesos que interactúan y de la normatividad aplicable.
7	Septiembre 2017	Se incluye actividades desarrolladas en PHVA incluyendo aspectos de la actualización de la norma ISO 9001:2015 y la implementación de ISO 14001:2015
8	Agosto 2019	Reemplazo de palabras "Contact Center" a "Centro de Contacto". Actualización de responsable: Jefe de Oficina de Logística