



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SERVICIO

Código: SF-CP-060

Versión: 004

OBJETIVO PROCESO: Gestionar los recursos al interior de Bancoomeva para garantizar la satisfacción de los clientes dando cumplimiento con lo establecido por el Sistema Atención al Consumidor Financiero (SAC).

LIDER PROCESO: Director/a Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente

ALCANCE PROCESO: Considera todos los procesos de la cadena de valor del Banco dado que el servicio es transversal a toda la Organización.

PROVEEDORES	INSUMOS	SUBPROCESOS	RESULTADOS/PRODUCTOS	CLIENTES
Macroproceso Gestión Gerencial y Estratégica. Gerencia Corporativa de Mercadeo y Gestión de la Estrategia. Centro de contacto.	Informe Voz del Cliente, Informe encuesta KAPE y herramientas de monitoreo	Seguimiento, Medición y Satisfacción del Cliente	Resultado evaluación del servicio (Calificación de servicio, Índice de satisfacción y nivel de satisfacción de respuesta de casos registrados en CRM Modulo Servicio). Manual Pasión Coomeva.	Presidencia Bancoomeva, Vicepresidencias, Gerentes Nacionales, Directores Regionales Comerciales, Jefes Regionales de Gestión Humana.
			Planes de Acción Mejoramiento del servicio	Macroproceso Gestión Gerencial y Estratégica, Macroproceso Mercadeo y Gestión Comercial.
Presidencia Corporativa. Gerencia Corporativa de Mercadeo y Gestión de la Estrategia. Presidencia Bancoomeva.	Políticas corporativas del modelo de servicio. Políticas internas para la ejecución del Modelo de Servicio.	Implementación, medición, control, monitoreo y mejora del modelo de servicio	Modelo de Servicio Bancoomeva	Colaboradores Clientes
Congreso de la República de Colombia. Proceso Riesgo Operativo.	Circular Básica Jurídica Ley 1328 de 2009; Título I Del régimen de protección al Consumidor Financiero. Circular externa 015 de 2010; Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Mapas de riesgos por macroproceso/proceso.	Identificación, Medición, Control y Monitoreo SAC	Mapa de riesgos de SAC.	Presidente Vicepresidentes Gerentes y Directores Nacionales
	Matriz de identificación de Eventos de Riesgo Operativo con medición y control		Planes de acción para tratamiento de riesgos.	Presidente Vicepresidente Gerentes y Directores Nacionales Líderes de procesos
Congreso de la República de Colombia. Superintendencia Financiera de Colombia. Clientes, colaboradores, Empresas y Unidades de Negocio del Grupo Empresarial Coomeva.	Circular Básica Jurídica Ley 1328 de 2009; Título I Del régimen de protección al Consumidor Financiero. Circular externa 015 de 2010; Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Solicitudes, reclamos, derechos de petición, tutelas, requerimientos gubernamentales y judiciales, defensor del cliente, sugerencias.	Atención y Gestión de Casos	Informe PQR	Presidente Vicepresidentes Comité de Gestión por proceso, Comité Ejecutivo, Gerencia Nacional de Gestión Humana.
			Respuesta a casos	Clientes, Asociados
			Informe PQR (Defensor del cliente)	Defensor del cliente
			Informes y respuestas para Entes de Control	Superintendencia Financiera de Colombia Revisoria Fiscal
	Solicitudes, reclamos,			

Cientes	derechos de petición, tutelas, requerimientos gubernamentales y judiciales, defensor del cliente, sugerencias.	Monitoreo de Calidad PQR	Informe de calidad en la respuesta	Líderes de procesos
Proveedor de estudios de satisfacción	Resultados de encuesta Voz del Cliente, PQR			
Congreso de la Republica de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia.	Circular Básica Jurídica Ley 1328 de 2009; Titulo I Del régimen de protección al Consumidor Financiero. Circular externa 015 de 2010; Sistema de Atención al Consumidor Financiero.	Educación Financiera	Programa de Educación Financiera Plan de Educación Financiera	Líderes de procesos Colaboradores Clientes
Proveedor de capacitación, Gestión Humana.	Diseño de la capacitación. Mano de obra a nivel técnico. Resultados de los analisis de riesgos SAC. Recurso humano, cronograma de capacitación anual.		Colaboradores capacitados en el SAC	Presidente Vicepresidente Gerentes y Directores Nacionales Líderes de procesos Colaboradores Consumidores financieros
Macroproceso Gestión Comercial y Mercadeo	Portafolio de productos y servicios. Diseño de capacitacion y medios.		Campañas de Educación Financiera	Consumidores financieros actuales y potenciales
DOCUMENTOS	INDICADORES		CARGOS INVOLUCRADOS	RECURSOS
Documentos del proceso	Indicadores del proceso		Director/a Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente Coordinador/a Nacional Seguimiento Servicio Analista Solicitudes y Reclamos Analista Nacional Servicio Gestor/a de Calidad	Software CRM Modulo Servicio Software Core Financiero Delta Visor Xtremo Digital Sistema de Administración de Cobranza Sistema Planilla Asistida

COPIA CONTROLADA

Elaboró	Aprobó
Ana Laura Cardoza Villegas Analista Arquitectura Empresarial Bco	Leydy Lorena Restrepo Ramirez Director/A Nacional Experiencia Y Servicio Al Cliente Bco