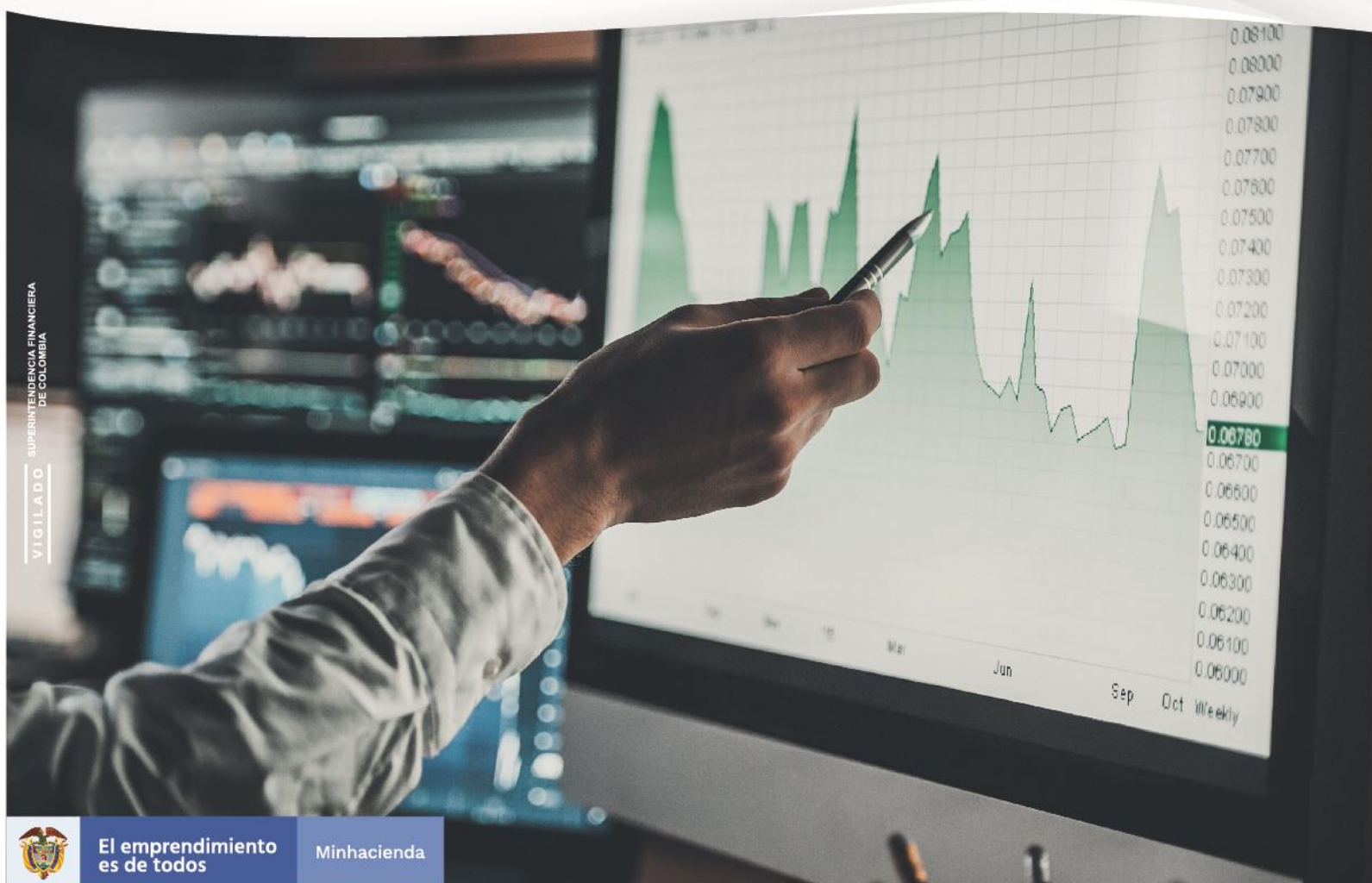


{fiduprevisora)

*Comprometidos con
lo que más valoras*

Cronograma y Objetivos Capacitación Servicio al Cliente 2020



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



El emprendimiento es de todos

Minhacienda

Cronograma de Capacitaciones Servicio al Cliente 2020

De conformidad, con la ley 1328 de 2009 en el capítulo III parágrafo a literal II y la circular externa 015 de la Superintendencia Financiera de Colombia en el capítulo Décimo Cuarto “Sistema de Atención al Consumidor Financiero”, punto 5.6 “Capacitación e instrucción de los funcionarios”, la entidad deberá instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

La Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones es responsable en la formulación y gestión de las estrategias relacionadas con el fortalecimiento de las competencias y habilidades que los funcionarios requieren para generar mejores resultados, tener un adecuado ambiente laboral que conlleve al bienestar, el sentido de pertenencia por la entidad y la identificación de los objetivos de la organización, de esta manera se alcancen índices altos de productividad y una mejora continua en los procesos de la entidad.

FECHA	TEMA	DIRIGIDO A
Febrero 2020	Procedimiento Respuestas a Solicitudes	FOMAG - Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones
Febrero 2020	Respuestas a Derechos de Petición	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones - FOMAG
Febrero 2020	Capacitación Atención al Cliente Aplicativo ON BASE	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional
Marzo 2020	Curso Virtual de Lenguaje Claro	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y Centros de Atención al Usuario
Marzo 2020	Servicio al Cliente y Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Directores Regionales Centros de Atención a Usuarios
Marzo 2020	Capacitación Atención CAU	Dirección Servicio al Cliente y Comunicaciones
Abril 2020	Capacitación Prestaciones Económicas	Centro de Atención al Usuario
Abril 2020	Calidad y Oportunidad en las respuestas a Solicitudes	Dirección Servicio al Cliente y Comunicaciones

Abril 2020	Funcionalidad herramientas OnBase	Dirección Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU
Julio 2020	Nueva estructura Coordinación de Afiliaciones FOMAG	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Ley 1821	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Envíos	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Radicación	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Onbase	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Sustanciación	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Embargos	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Reprogramaciones	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Mesada 14	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	Devolución 12	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	libranzas	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center

Julio 2020	Pensión de escolaridad	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	nomina	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Julio 2020	intereses a las cesantías	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, Contact Center, CAU, Contac Center
Agosto 2020	Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones, CAU y Contac Center
Agosto 2020	Capacitación Defensor del Consumidor Financiero	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones, CAU y Contac Center
Agosto 2020	Diligenciamiento Formato 379	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones Servicio al Cliente - FOMAG
Agosto 2020	Inducción Corporativa Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Funcionarios Fiduprevisora
Octubre 2020	Procedimientos respuestas a Solicitudes	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones
Octubre 2020	Inducción Corporativa Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Funcionarios Fiduprevisora
Noviembre 2020	Actualización de datos	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Retroalimentación Oportunidad de mejora	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente
Noviembre 2020	Sanción Por Mora	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Estado de prestaciones /Cesantías	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Estado de prestaciones /Pensiones	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU

Noviembre 2020	Devolución del 12 y Mesada 14	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Embargos	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Intereses a las cesantías	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Detallado de Pagos	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Noviembre 2020	Insumo de tutelas	Servicio al Cliente - Contact Center - CAU
Diciembre 2020	Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones, CAU y Contac Center
Diciembre 2020	Capacitación Defensor del Consumidor Financiero	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones, CAU y Contac Center
Diciembre 2020	Retroalimentación calidad de la respuesta	Dirección de Servicio al cliente Servicio al Cliente y Comunicaciones
Cuarto trimestre 2020	Capacitación anual Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Dirección de Servicio al Cliente y Vicepresidencia Comercial

Estas capacitaciones se van programando a medida que surgen temas de impacto procedimentales y normativos en la entidad. Igualmente, la modalidad de la capacitación puede cambiar según los parámetros establecidos por el gobierno en cuanto a la pandemia de COVID 19.

Objetivos de las capacitaciones de Servicio al Cliente 2020

A continuación, se relacionan los objetivos de la capacitación para cada tema:

TEMA	OBJETIVO
Capacitaciones Dirección de Prestaciones Económicas	Exponer las instrucciones y nuevos procesos que está realizando la Dirección de afiliaciones y Recaudos
Inducción Corporativa Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Dar a conocer el objetivo estratégico de la entidad, su visión, misión y los procesos que se llevan a cabo en la entidad
Procedimiento Respuestas a Solicitudes	Conocer el procedimiento de respuesta que se realiza por medio del aplicativo Orfeo y orión a las solicitudes radicas a la entidad
Respuestas a Derechos de Petición	Enseñar a los funcionarios de la Dirección de Servicio al Cliente como Estructurar una respuesta para ser emitida al usuario y/o clientes
Capacitación Atención al Cliente y Comunicaciones Aplicativo ON BASE	Formar y afianzar conocimientos referentes al proceso de las prestaciones sociales del Magisterio en OnBase
Curso Virtual de Lenguaje Claro	Comprender la importancia de la utilización del Lenguaje Claro en la comunicación de las instituciones y organismos públicos hacia la Ciudadanía, constituyendo el lenguaje claro como una buena práctica de comunicación entre las personas y las instituciones.
Capacitación Atención CAU	Aprender a reconocer el escenario de atención al cliente presencial para que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas.

Capacitación Prestaciones Económicas	Reafirmar conocimientos sobre la normatividad de las prestaciones económicas que atañen, procesos y estados.
Calidad y Oportunidad en las respuestas a Solicitudes	Concientizar sobre la importancia de la calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes.
Redacción y Ortografía	Instruir a los funcionarios de la Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones en la búsqueda de la excelencia de cara a los petitionarios.
Diligenciamiento Formato 379	Conocer el procedimiento y formulación del informe 379.
Capacitaciones FOMAG	Aclarar dudas sobre los procesos, documentación y términos.
Actualización de datos	Transmitir el conocimiento correspondiente a la actualización de datos
Retroalimentación Oportunidad de mejora, calidad en la respuesta.	Concientizar sobre la importancia de la calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes.
Sanción Por Mora	Instruir sobre la importancia, el proceso y normatividad de la sanción por mora
Estado de prestaciones /Cesantías	Definir e ilustrar los conceptos, términos y procesos del estado de las cesantías
Estado de prestaciones /Pensiones	Manifestar e ilustrar los conceptos, términos y procesos del estado de las pensiones
Devolución del 12 y Mesada 14	Exponer reglamento, motivo y procedimiento de la temática.
Embargos	Indicar rutas y procedimiento para otorgar respuesta adecuada y verídica.
Intereses a las cesantías	Exponer el proceso y la legislación aplicable.
Detallado de Pagos	Explicar el desarrollo y rutas para la realización veraz de los detallados de pago.
Insumo de tutelas	Exteriorizar el trámite aplicado a las tutelas y en especial a los insumos de tutelas

Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano	Desarrollar habilidades y destrezas para la atención al cliente con cordialidad y calidad a través de una gestión efectiva de las emociones, evitando su impacto negativo en la imagen por el manejo equivocado de clientes disconformes.
Capacitación Defensor del Consumidor Financiero	Conocer el funcionamiento y el propósito del Defensor del Consumidor financiero.



Maximino Sossa Fajardo
Vicepresidente Transformación y Arquitectura Organizacional

Elaboró:
Tatiana Diaz Andrade
Directora Servicio al Cliente y Comunicaciones