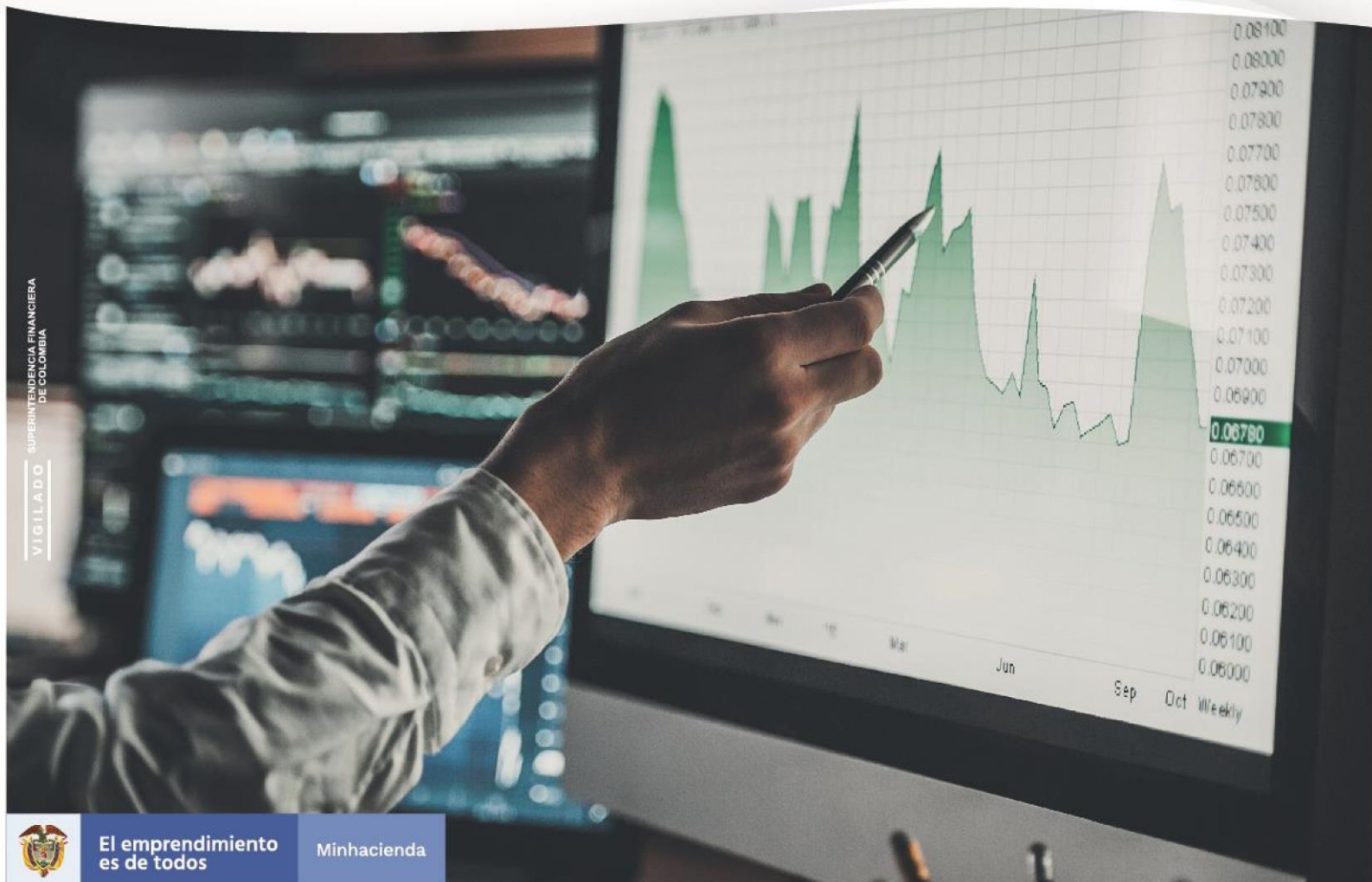


{fiduprevisora)

*Comprometidos con
lo que más valoras*

Cronograma y Objetivos Capacitación Servicio al Cliente 2021



Cronograma de Capacitaciones Servicio al Cliente 2021

De conformidad, con la ley 1328 de 2009 en el capítulo III párrafo 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.

FECHA	TEMA	DIRIGIDO A
Febrero de 2021	Procedimiento de asignación de solicitudes	Centro de Recursos de información
Febrero de 2021	Conocimiento Guía de atención multicanal	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional
Marzo de 2021	Socialización MP-GAD-04-009 - V1-Atención Requerimientos Entes de Vigilancia	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y Centros de Atención al Usuario
Marzo de 2021	Capacitación sobre intereses a las cesantías	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y Centros de Atención al Usuario
Marzo de 2021	Capacitación sanción por mora cesantías	Contact Center
Junio de 2021	Capacitación motor de búsqueda de prestaciones	Contact Center
Junio de 2021	Capacitación detallados de pagos FOMAG	Dirección de Servicio al Cliente
Junio de 2021	Capacitación normativa Defensor del Consumidor Financiero	Dirección de Servicio al Cliente, FOMAG, Centros de Atención al usuario, Vic. De negocios.
Julio de 2021	Capacitación arboles de tipificación	Dirección de Servicio al Cliente, Centro de Recursos de información y FOMAG.
Julio de 2021	Capacitación Puntos de Atención Virtuales	Dirección Servicio al Cliente y Comunicaciones
Julio de 2021	Capacitación cargue masivos Derechos de petición	Dirección Servicio al Cliente y Comunicaciones
Agosto de 2021	Capacitaciones masivas	FOMAG equipo de intereses a las cesantías
Agosto de 2021	Capacitación pensión por invalidez	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional

Agosto de 2021	Embargos	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional
Septiembre de 2021	Embargos	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional
Septiembre de 2021	Sanción Por Mora	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional - Contact Center
Octubre de 2021	Estado de prestaciones /Cesantías	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional - Contact Center
Octubre de 2021	Estado de prestaciones /Pensiones	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional - Contact Center
Noviembre de 2021	Devolución del 12 y Mesada 14	Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones y CAU a nivel nacional - Contact Center
Noviembre de 2021	Capacitación Anual SAC	Funcionarios Fiduprevisora
Agendamiento por Gerencia de Talento Humano	Inducción corporativa SAC	Funcionarios Fiduprevisora

Es importante precisar que estas capacitaciones se programan de acuerdo con las novedades identificadas, sin embargo, se programan capacitaciones adicionales en caso de ser requerida a medida que surgen temas de impacto procedimentales y normativos en la entidad.

En las reuniones de seguimiento la Dirección de servicio al cliente y comunicaciones está en constante retroalimentación del proceso al equipo de manera que se garantice, información, clara y oportuna a nuestros consumidores financieros.

Adicionalmente, la modalidad de la capacitación puede varias, según los parámetros establecidos por el gobierno nacional en atención a la emergencia sanitaria.

Objetivos de las capacitaciones de Servicio al Cliente 2021

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
Capacitación Prestaciones Económicas	Reafirmar conocimientos sobre la normatividad de las prestaciones económicas que atañen, procesos y estados.
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.
Capacitación Defensor del Consumidor Financiero	Conocer el funcionamiento y el propósito del Defensor del Consumidor financiero.



Maximino Sossa Fajardo

Vicepresidente Transformación y Arquitectura Organizacional

Revisó:

Luz Emilce Sánchez Murcia.

Directora Servicio al Cliente y Comunicaciones (e)