

	CARACTERIZACION			
	GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/04/2017	VERSION:01	Página 1

OBJETIVO DEL PROCESO			RESPONSABLE
Determinar y ejecutar las actividades de prestación del servicio, cumpliendo con los requisitos establecidos por el cliente			Ejecutivo Comercial
ALCANCE	INICIA	Planificación del servicio para clientes y/o asociados	
	TERMINA	Medición de la satisfacción del cliente y/o asociados y finalización de la prestación del servicio	

INTERACCION CON OTROS PROCESOS						
PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RESULTADOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	PARTES INTERESADAS	
					INTERNAS	EXTERNAS
Cliente y/o Asociados	Orden de Servicios Requerimiento de Créditos Matriz de Riesgos	- Recibir las ordenes de servicio emitidas - Identificar los riesgos asociados al proceso y establecer las acciones para su gestión	Ejecutivo Comercial	Orden de Servicios Requerimiento de Créditos	Gestión Servicio Al cliente	N.A.
Cliente y/o Asociados	Orden de Servicios Requerimiento de Créditos	- Ejecución de los requerimientos del cliente para la ejecución del evento - Prestación del servicio a clientes y/o asociados	Ejecutivo Comercial	Orden de Servicios Requerimiento de Créditos	Gestión Servicio Al cliente	Cliente y/o Asociados
Gestión de la Calidad	Tabla de Indicadores Encuesta de Satisfacción del Cliente Matriz de Riesgos	- Verificación del desempeño del proceso - Medición de la encuesta de satisfacción del cliente - Evaluación de los controles establecidos para los riesgos generados en el Fondo	Ejecutivo Comercial	Tabla de Indicadores Requerimiento de Créditos Matriz de Riesgos	Gestión de la Calidad Gestión Servicio Al cliente	Cliente y/o Asociados
Gestión de la Calidad	Acciones correctivas y de mejora	Establecimiento de acciones correctivas y de mejora	Encargado de SGC Ejecutivo Comercial	Registro de acciones correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad	N.A.

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	REQUISITOS A CUMPLIR
Autoridad: Gerente Responsabilidad: Ejecutivo Comercial	Ver tabla de indicadores	Ver listado maestro de documentos y registros (FR-SG-01)	Requisitos de la NTC-ISO 9001:2015: Numerales 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7.

	CARACTERIZACION			
	GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE			
	CODIGO:	VIGENCIA :24/04/2017	VERSION:01	Página 2

RECURSOS			
Talento Humano	Infraestructura y Ambiente de Trabajo	Tecnológicos	Financieros
Trabajadores competentes	Planta física adecuada	Área de trabajo, computador, Internet, otros medios de comunicación	Recursos para el mejoramiento y mantenimiento de todos los procesos.