

POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS CAZATASA S.A.S.

1. PROCESO:

Direccionamiento estratégico.

2. OBJETIVO:

Establecer las directrices fundamentales que deben implementarse para la prestación de los servicios de CAZATASA

3. EXPECTATIVAS

a. Externas: Las expectativas de los clientes externos frente a la política de prestación de servicios es:

- Eficiencia: Mantener los tiempos de prestación del servicio dentro de los parámetros establecidos de una forma ágil. (4)
- Eficacia: Disponer de soluciones eficaces a los problemas emergentes durante el proceso de solicitud y legalización del crédito que lleven a una aprobación y desembolso. (3)
- Satisfacción: Entregar un trabajo profesional que supla la necesidad con un índice de satisfacción por encima de la media. (2)
- Trazabilidad: Mantener un canal de comunicación lo más asertivo, consistente y trazable. (1)

b. Internas: Las expectativas de los clientes internos frente a la política de prestación de servicios es:

- Eficacia: Disponer de soluciones eficaces a los problemas emergentes durante el proceso de solicitud y legalización del crédito que lleven a una aprobación y desembolso. (4)
- Eficiencia: Mantener los tiempos de prestación del servicio dentro de los parámetros establecidos de una forma ágil. (3)
- Trazabilidad: Mantener un canal de comunicación lo más asertivo, consistente y trazable. (2)
- Satisfacción: Entregar un trabajo profesional que supla la necesidad con un índice de satisfacción por encima de la media. (1)

4. MATRIZ DE EXPECTATIVAS

POLITICA PARA LA	Expectativas y metas de la organización y de las partes interesadas (EXPECTATIVAS INTERNAS)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	TRAZABILIDAD	SATISFACCION	TOTAL

PRESTACION DEL SERVICIO			4	3	2	1	
EXPECTATIVAS EXTERNAS	EFICIENCIA	4	48	60	8	4	120
	EFICACIA	3	60	27	30	15	132
	SATISFACCION	2	40	6	4	10	60
	TRAZABILIDAD	1	20	3	10	3	36
	TOTAL		168	96	52	32	

(Prioridad Expectativa Interna) * (Prioridad Expectativa Externa) * (Factor de Afinidad)

El factor de afinidad se clasifico así:

- 1 (Uno) si la afinidad es mínima. Si la relación es poca.
- 3 (Tres) si existe cierto grado de afinidad.
- 5 (Cinco) si existe mucha afinidad entre los dos.

5. LISTA DE EXPECTATIVAS PRIORIZADAS

POLITICA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EXPECTATIVAS INTERNAS Y EXTERNAS		
ORDEN	EXPECTATIVAS	PUNTAJE
1	Eficacia Interna	168
2	Eficacia Externa	132

3	Eficiencia Externa	120
4	Eficiencia Interna	96
5	Satisfacción Externa	60
6	Trazabilidad Interna	52
7	Trazabilidad Externa	36
8	Satisfacción Interna	32

Prestar servicios enfocados al cumplimiento de los objetivos de los cargos haciendo uso responsable de los recursos en los tiempos esperados y establecidos, llevando la calidad del servicio a un nivel de satisfacción y trazabilidad capaces de competir en la industria financiera.

6. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLITICA

POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS OBJETIVOS ESPECIFICOS			
Nº	OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR
1	Aumentar las probabilidades de aprobación y desembolso de los créditos hipotecarios	Dar cumplimiento al proceso de solicitud y legalización de los créditos por medio	Número de clientes documentados, aprobados y legalizados

		de los objetivos de los cargos.	
2	Disminuir los tiempos de ejecución en los procesos.	Dar cumplimiento a los tiempos establecidos de ejecución en cada cargo.	Numero de días hasta la documentación, aprobación y desembolso.
3	Mantener indicadores de satisfacción por encima del 50%	Enviar periódicamente encuestas de satisfacción.	Número de clientes satisfechos vs clientes totales.
4	Garantizar la trazabilidad e historial de todos los clientes.	Dejar registro de todas las actualizaciones diarias de los clientes.	Numero de días de servicio vs número de registros de actualización.

7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la política se realizarán auditorías periódicas semanales, que incluirán planes de cierre a los hallazgos entrados en dichas auditorías.

De lo anterior se dejará registro en la bitácora de seguimientos del talento humano.

8. MARCO LEGAL