

PARÁMETROS ENTREGA RECONOCIMIENTOS 2026

Fechas para tener en cuenta

- 6 de agosto: **Último día recepción de documentación para la evaluación.**
- 20 de agosto: Reunión de CSC participantes y jurados para resolver dudas.
- 16 de septiembre: Premiación en el Evento 11 ANDI Shared Services Center Forum.

Procedimiento

- Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace <https://forms.gle/43S4BqFMaTMuc6AV9>
- Envíe los documentos soporte de acuerdo con los **parámetros de entrega de reconocimientos** y un **video** de máximo 3 minutos, donde explique el caso que está postulando, a los correos norozco@andi.com.co y ptcids@andi.com.co con el asunto: Aplicación Reconocimientos SSCF – nombre de la compañía

Encuentre en las siguientes páginas los factores de calificación para cada una de las categorías.

PARÁMETROS DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS

Por favor envíe los documentos que considera soportan el cumplimiento de los factores de calificación.

Categoría: Estrategias de Gerencia del Talento

Se evalúan las buenas prácticas para identificar, atraer y desarrollar el talento, fomentar su bienestar, flexibilidad para el trabajo, promoción de carrera profesional, inclusión y diversidad, así como la apropiación tecnológica que permita aprovechar habilidades digitales para una mayor productividad.

FACTORES DE CALIFICACIÓN	PESO EN LA CALIFICACIÓN TOTAL
Política de gestión del talento humano que incorpore las acciones para identificar, atraer, retener y potencializar el talento. ¿Cuáles son las prácticas adoptadas para mejorar el clima y bienestar de los colaboradores del CSC? (si está en desarrollo se calificará sobre 40 puntos).	50%
Evidencias de nuevas estrategias, procesos o beneficios, que hayan sido desarrollados e implementados en los últimos dos años, tendientes a la cultura organizacional y crecimiento del talento humano, experiencia al empleado y modelos que faciliten la inclusión, la diversidad y la apropiación tecnológica.	30%
Prácticas adoptadas para la medición del desempeño individual y grupal. ¿Existen esquemas de compensación alineados a objetivos y/o resultados? ¿Qué programas de revisión del desempeño son utilizados?	20%

Categoría: Transformación e innovación en Procesos y Servicios para más sostenibilidad

Se evalúa si el CSC implementa la transformación digital, optimización, automatización o innovación en sus diferentes procesos, de manera que se beneficie la organización y se genere valor en los entornos sociales, económicos y ambientales, para alcanzar una mayor sostenibilidad. Por ejemplo: Nuevas técnicas que mejoren el control y la eficiencia del servicio con la utilización e implementación de herramientas tecnológicas (TPP)

FACTORES DE CALIFICACIÓN	PESO EN LA CALIFICACIÓN TOTAL
Programas de transformación digital, innovación o evolución de procesos y/o arquitectura, implementación de las acciones de optimización, automatización o innovación.	25%
Beneficios evidenciados en nuevos productos, procesos y/o servicios, que hayan sido desarrollados e implementados en los últimos dos años, con mejora continua en el negocio.	35%
Modelos de generación de valor en los entornos sociales, económicos y ambientales.	30%
Sistemas integrados de gestión, otorgados por entidades certificadoras dentro y/o fuera de Colombia.	5%
Soporte que demuestre la efectiva apropiación tecnológica para beneficio de la organización.	5%

Categoría: Generación de Valor Centrada en el Cliente

Se evalúa la estrategia, metodología e implementación de soluciones que mejoren el servicio y experiencia del cliente. Queremos conocer mejoras concretas que el CSC ha desarrollado en sus diferentes procesos de front, middle y back office, con herramientas modernas, para que el cliente se beneficie y se concentre en su actividad principal.

FACTORES DE CALIFICACIÓN	PESO EN LA CALIFICACIÓN TOTAL
Implementación de instrumentos para medir la satisfacción del cliente, y políticas con ejemplos innovadores e indicadores encaminados a mejorar el servicio y experiencia del cliente y su impacto.	40%
Implementación de herramientas tecnológicas, digitales o creativas que faciliten la experiencia y evaluación del servicio al cliente.	30%
Definición de estrategias para preparar al equipo del CSC hacia mejoras en servicio y atención, y fortalecimiento de habilidades hacia un relacionamiento transformacional con el cliente final.	30%