

PARÁMETROS ENTREGA RECONOCIMIENTOS 2023

Fechas para tener en cuenta

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

Procedimiento

- Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace <https://forms.office.com/r/mcgQ0EiaiK>
- 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.

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, tendientes particularmente a facilitar 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 tiene, con 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
Documento que soporta la transformación digital o innovación del proceso y/o sistema.	15%
Metodología para implementación de las acciones de optimización, automatización o innovación.	10%
Evidencias de nuevos productos, procesos y/o servicios, que hayan sido desarrollados e implementados en los últimos dos años.	20%
Evidencia de cómo se genera valor en los entornos sociales, económicos y ambientales.	25%
Sistemas integrados de gestión, otorgados por entidades certificadoras dentro y/o fuera de Colombia.	10%
Política de administración de riesgos de procesos y servicios.	10%
Soporte que demuestre la efectiva apropiación tecnológica para beneficio de la organización.	10%

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
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%
Implementación de instrumentos encaminados a medir la satisfacción del cliente de manera periódica (especificar periodicidad), así como mecanismos encaminados a resolver situaciones, problemas y quejas del cliente de manera oportuna y efectiva.	30%