

Objetivo:

Evaluar de la prestación de los servicios internos para definir e implementar mejoras al esquema de servicios compartidos

Alcance:

Inicia con la Encuesta de Percepción de Satisfacción de Usuarios Internos y la consulta de información (indicadores y registros en SAP), hasta la elaboración de estudios comparativos y la adopción de mejoras en el Modelo de Servicios Compartidos.

Aplica a todos los procesos de prestación de servicios internos de la Empresa

Términos y definiciones:

- 1 Áreas prestadoras de servicio (APS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.
- 2 Áreas receptoras de servicio (ARS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.


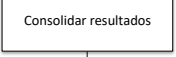
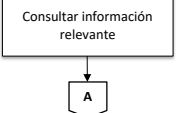
Políticas de Operación:

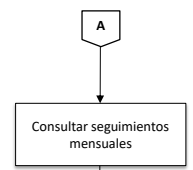
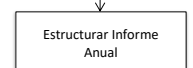
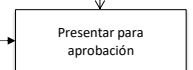
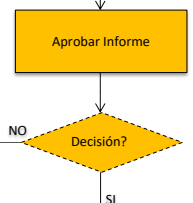
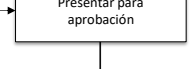
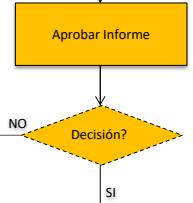
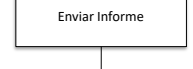
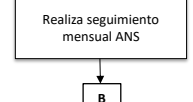
- 1 La evaluación debe establecer la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de prestación de servicios internos.
- 2 La efectividad se debe medir con el índice de percepción de satisfacción del usuario, indicador que tiene en cuenta la calificación dada por las ARS de los servicios que prestan las APS y el porcentaje de aprobación de los Acuerdos de Servicio para la vigencia.
- 3 La eficacia se debe medir con los indicadores de oportunidad, cumplimiento y atención. El indicador de oportunidad debe comparar tiempos de servicio contra estándares de duración por grupos de servicios para cada área. El Indicador de atención debe tener en cuenta la relación entre los servicios que fueron atendidos en menos de dos días siguientes a la solicitud frente al total de los servicios solicitados. El indicador de cumplimiento debe ser igual a la proporción de ordenes generadas sobre la cantidad de avisos en el periodo evaluado.
- 4 La eficiencia debe incluir los indicadores de Costo de Servicio y Transferencia de Costos. El primero tiene en cuenta la variación del costo del servicio con respecto al costo planificado al inicio del año o el costo planificado para la prestación del servicio ocasional. El segundo mide la proporción de los costos que el APS transfiere a las ARS, teniendo como referencia que la diferencia entre abonos y cargos para una APS en cualquier periodo debe ser igual a cero (0), lo cual refleja la eficiente utilización de la capacidad del área.
- 5 El seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) de las Áreas Prestadoras de Servicios debe hacerse de manera mensual, tanto la planificación como el seguimiento a los resultados se deben reflejar en los Acuerdos de Gestión de las áreas.
- 6 La evaluación del esquema de servicios compartidos debe hacerla anualmente la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y debe incluir una encuesta de percepción de satisfacción de usuarios internos.
- 7 El protocolo de cálculo de los indicadores debe quedar consignado en la hoja de vida de cada indicador en el Acuerdo de Gestión de cada APS.

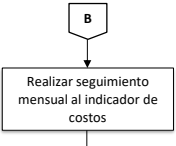
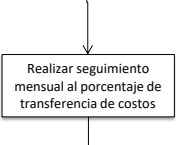
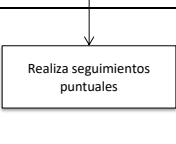
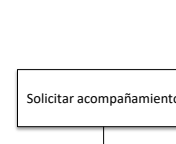

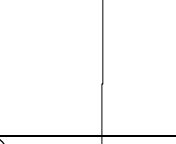
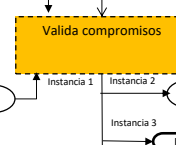

Documentos de soporte

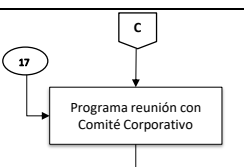
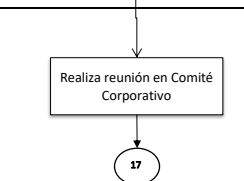
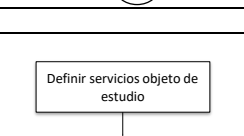
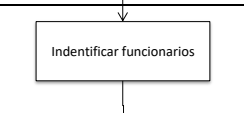
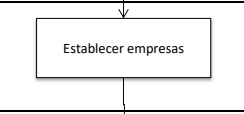
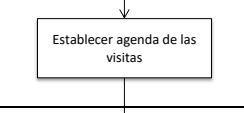

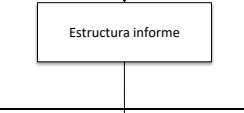
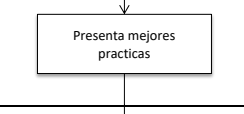
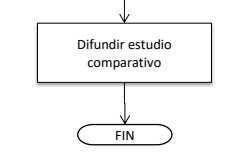
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPEE0110P	Caracterización y medición de grupos de intereses	1	EAAB
MPFD0801F07	Presentación	2, 20,21, 29	EAAB
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	16, 19	EAAB
MPEE0401F01	Estudio comparativo de servicios internos	25, 26,27,28	EAAB

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Identificar aspectos relevantes de medición de satisfacción percepción de los grupos de intereses usuarios internos de las ARS y proveedores internos (APS). Envía correo a la Dirección de Resultados Corporativo para realizar medición según procedimiento MPEE0110P Caracterización y medición de grupos de intereses	Correo Electrónico	Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
2		Recibe los resultados de las encuestas, las tabula en el archivo Excel y actualiza la presentación estándar de resultados por grupo de servicio.	MPFD0801F07 Presentación	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3		Consulta las ayudas de memoria sobre solución de conflictos y los informes de auditoría interna y externa del sistema de Gestión de calidad, los informes de auditoría de los procesos acreditados y los informes de gestión de control interno, con el fin de conocer que aspectos son los que presentan problemas con mayor frecuencia y que soluciones se han dado.	Informe Anual de Servicios Compartidos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

4		<p>Consultar información del comportamiento de prestación de servicios en el Dashboard, informe de transferencia de costos, a diciembre de la vigencia a evaluar.</p> <p>Específicamente debe evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de Atención y Prestación de Servicios • Comportamiento en la Ejecución de Servicios (Gestión de Ordenes de Servicio) • Comportamiento en la Solicitud de Servicios (Gestión de Avisos de Servicio) • Costos de la prestación del servicio • Costos transferidos • Cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los Acuerdos de Servicio. • Adicionalmente de debe realizar seguimiento a las horas notificadas y planificadas para prestar servicios, esto último para hacer una evaluación de capacidades de cada APS. 	Informe Anual de Servicios Compartidos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
5		<p>Consolidar el informe anual de evaluación al esquema de gestión de servicios compartidos, el informe incluye: evaluación al cumplimiento de ANS, costos, percepción de satisfacción de usuarios, evaluación de capacidades y transferencia de costos e identifica de ser posibles oportunidades de mejora.</p>	Informe Anual de Servicios Compartidos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
6		<p>Presentar para aprobación el informe al Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.</p>	Correo enviado	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
7		<p>Revisa y valida el informe preliminar de evaluación Anual del Esquema de Gestión de Servicios Compartidos, teniendo en cuenta:</p> <p>Completitud de los aspectos evaluados atención oportunidad cumplimiento percepción de satisfacción, observaciones de las auditorías, propuestas de mejora y conclusiones.</p> <p>Si el informe tiene ajustes coordina los ajustes, si no se tienen ajustes le da su aprobación mediante firma.</p>	Informe Anual de Servicios Compartidos	Director Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
8		<p>Presenta para aprobación el informe al Gerente Corporativo de Planeamiento y Control.</p>	Correo enviado	Director Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
9		<p>Revisa y valida el informe preliminar de evaluación Anual del Esquema de Gestión de Servicios Compartidos teniendo en cuenta:</p> <p>Completitud de los aspectos evaluados atención oportunidad cumplimiento percepción de satisfacción, observaciones de las auditorías, propuestas de mejora y conclusiones.</p> <p>Si el informe tiene ajustes coordina los ajustes, si no se tienen ajustes le da su aprobación mediante firma</p>	Informe Anual de Servicios Compartidos	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
10		<p>Remite el informe a los Directores de las APS para sus observaciones.</p>	Correo enviado	Director Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
Seguimiento mensual				
11		<p>Realiza seguimiento mensual (durante los diez primeros días) al cumplimiento de los ANS, indicadores de atención oportunidad y cumplimiento, registra observaciones y posibles acciones de mejora, remite a través de correo enviado a los directores de las APS.</p>	Dashboard	Profesional Especializado Nivel 21 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

12		Realiza seguimiento mensual al cumplimiento del indicador de costos, una vez se ha efectuado el cierre de costos del periodo. Registra observaciones y posibles acciones de mejora, remite a través de correo enviado a los directores de las APS	Archivo de calculo indicador de costos	Profesional Especializado Nivel 21 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
13		Realiza seguimiento mensual al cumplimiento del indicador de porcentaje de costos transferidos, una vez sea efectuado el cierre de costos del periodo. Registra observaciones y posibles acciones de mejora, remite a través de correo enviado a los directores de las APS	Archivo de calculo % transferencia de costos	Profesional Especializado Nivel 21 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
14		Realiza seguimientos puntuales a la prestación de servicios internos, estos informes los solicitan los gerentes y directores de las APS, así como el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control y el Director de Planeación y Control e Rentabilidad, gastos y Costos. Registra observaciones y posibles acciones de mejora, remite a través de correo enviado a los directores de las APS	Correo	Profesional Especializado Nivel 21 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
Solucion de conflictos				
15		Solicita mediante correo electrónico acompañamiento a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control ante un conflicto presentado con ocasión de la prestación de servicios internos.	Correo	Gerente / Director / Jefe de División APS ARS
16		<p>Programa y desarrolla una reunión para conciliar internamente entre APS y ARS, se deberá diligenciar el formato de ayuda de memoria en el cual se especifique el conflicto presentado y la solución acordada, de igual forma si no se llega a un acuerdo.</p> <p>Asiste con el director Rentabilidad Gastos y Costos como moderador y mediador a la reunión entre directores de APS y ARS.</p> <p>Remite las ayudas de memoria a los participantes a las APS Y ARS mediante correo o memorando interno.</p> <p>Archiva las ayudas de memoria resultado de las reuniones de solución de conflictos, estas sirven de soporte a las decisiones adoptadas.</p>	MPFD0801F05 Ayuda de memoria	Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
17		<p>Verifica cuatrimestralmente las ayudas de memoria determinando si los compromisos se cumplieron.</p> <p>Cierra el conflicto en el archivo excel base de conflictos, una vez se cumplan los compromisos acordados en la Ayuda de Memoria.</p>	Base de conflictos	Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
18		Si no se llega a un acuerdo en primera instancia, se debe programar sesión de trabajo con acompañamiento del Gerente Corporativo de Planeamiento y Control		Director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
19		Desarrolla reunión para conciliar internamente entre APS y ARS con presencia del Gerente Corporativo de Planeamiento y Control y los Directores y Gerentes de las APS y ARS involucrados en la solución del conflicto. Se deberá diligenciar el formato de ayuda de memoria en el cual se especifique el conflicto presentado y la solución acordada, de igual forma si no se llega a un acuerdo debe quedar plasmado en el formato.	MPFD0801F05 Ayuda de memoria	Gerente, Director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerentes y Directores APS y ARS

20		Si no se llega a un acuerdo en segunda instancia, se incluir en la agenda de Comité Corporativo el tema para presentación.	MPFD0801F07 Presentación	Gerente, Director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
21		Presenta al Comité Corporativo el conflicto, con las posibles soluciones dadas. La información registrada en las Ayudas de Memoria de las reuniones previas serán el soporte para hacer la presentación ante el Comité	MPFD0801F07 Presentación	Gerente Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
Estudio Comparativo				
22		Define los servicios o grupos de servicios objeto de estudio con base en los resultados de los informes de seguimiento a las APS y los resultados de la evaluación anual del esquema de servicios compartidos.		Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
23		Coordina con el APS impactada la designación de un profesional que acompañará el estudio comparativo.		Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
24		Define e identifica las empresas objetivo para el estudio, es decir cuales empresas tienen un negocio similar al del estudio, prestan los mismos servicios o servicios similares.		Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
25		Programa los objetivos de la visita, actividades propuestas y cuestionarios de preguntas; adicionalmente, para efectuar las visitas se debe contactar a los Gerentes de las Empresas a Visitar.	MPEE0401F01 Estudio comparativo de servicios internos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
26		Presenta al Director el programa de visitas para su visto bueno.	MPEE0401F01 Estudio comparativo de servicios internos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
27		Analiza, organiza y consolida, con el fin de determinar brechas en cuanto a costos, estándares de calidad, procesos y servicios, con la información obtenida en la visita y/o análisis de la información recolectada, una vez se ha realizado las visitas a las empresas objeto de estudio	MPEE0401F01 Estudio comparativo de servicios internos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
28		Determina aspectos a mejorar y establece recomendaciones y sugerencias de acuerdo al análisis realizado de la información y presenta al Director de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos	MPEE0401F01 Estudio comparativo de servicios internos	Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
29		Envía el estudio comparativo mediante correo al Director del APS involucrado. Si el estudio de mercado tiene posible impacto en los servicios prestados, se programa una reunión con el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control junto con el Director del APS involucrada para precisar en conjunto acciones de mejora a implementar de acuerdo con el procedimiento MPC0202P Mejoramiento continuo.	MPFD0801F07 Presentación	Director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
14/04/2023	Creación por unificación de los procedimientos relacionados con el seguimiento de servicios compartidos MPEE0206P Estudio comparativo, MPEE0207P MPEE0208P Solución de conflictos, MPC0106P Evaluación de la gestión de servicios compartidos.	1

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
MONICA LOPEZ CASTRO Profesional Especializado Nivel 20	MARIA LUCIA RAMOS LOPEZ Profesional Especializado Nivel 21	IVONNE ROCIO LEON HERNANDEZ Directora Planeación y Control e Rentabilidad, Gastos y Costos
21/12/2022	22/12/2022	14/04/2023