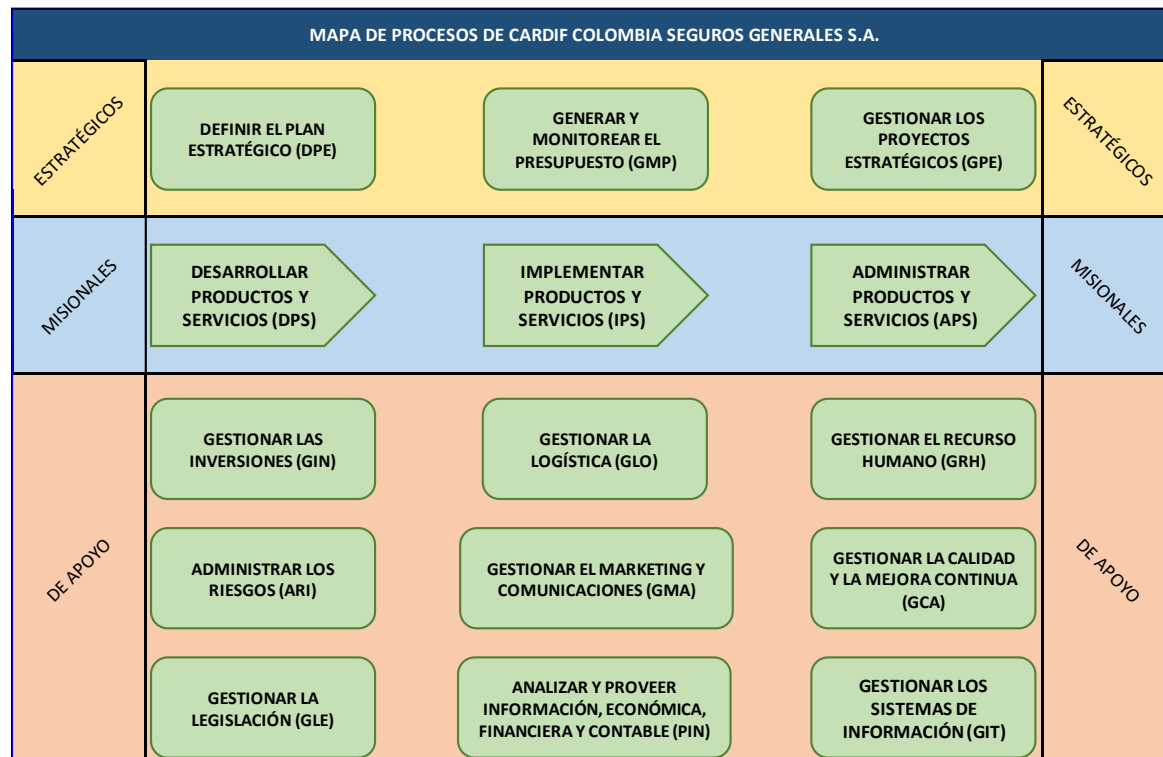


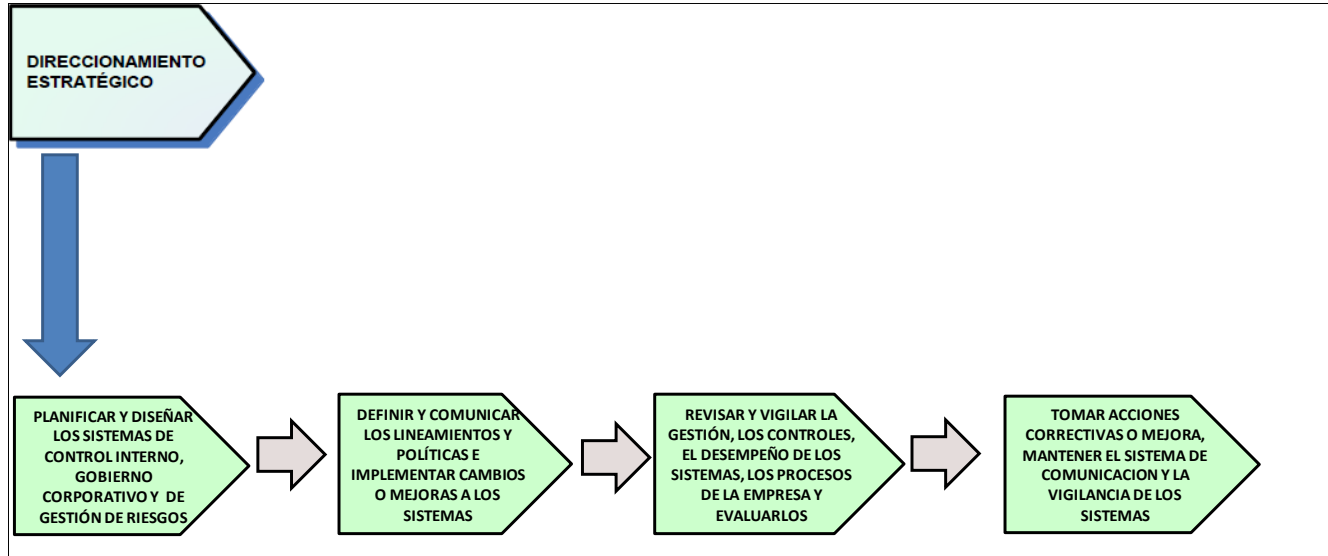
Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadenas de tareas de los subprocesos asociados al mapa de procesos de Cardif Colombia Seguros Generales S.A.

- Son resultado del levantamiento y mapeo de la información necesaria en la identificación de los subprocesos de Cardif S.A. y la realización de sus caracterizaciones, aplicando los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- Mapa de procesos de Cardif Colombia Seguros Generales S.A.

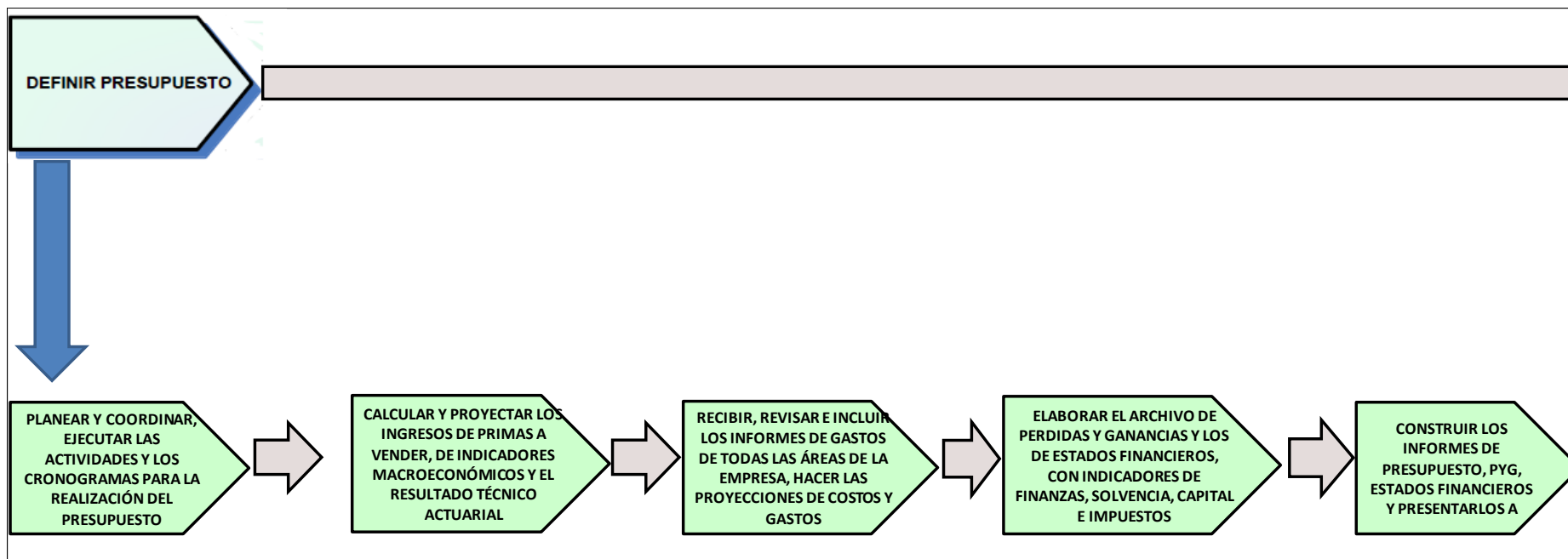


1. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso **Direccionamiento Estratégico (DPE)**



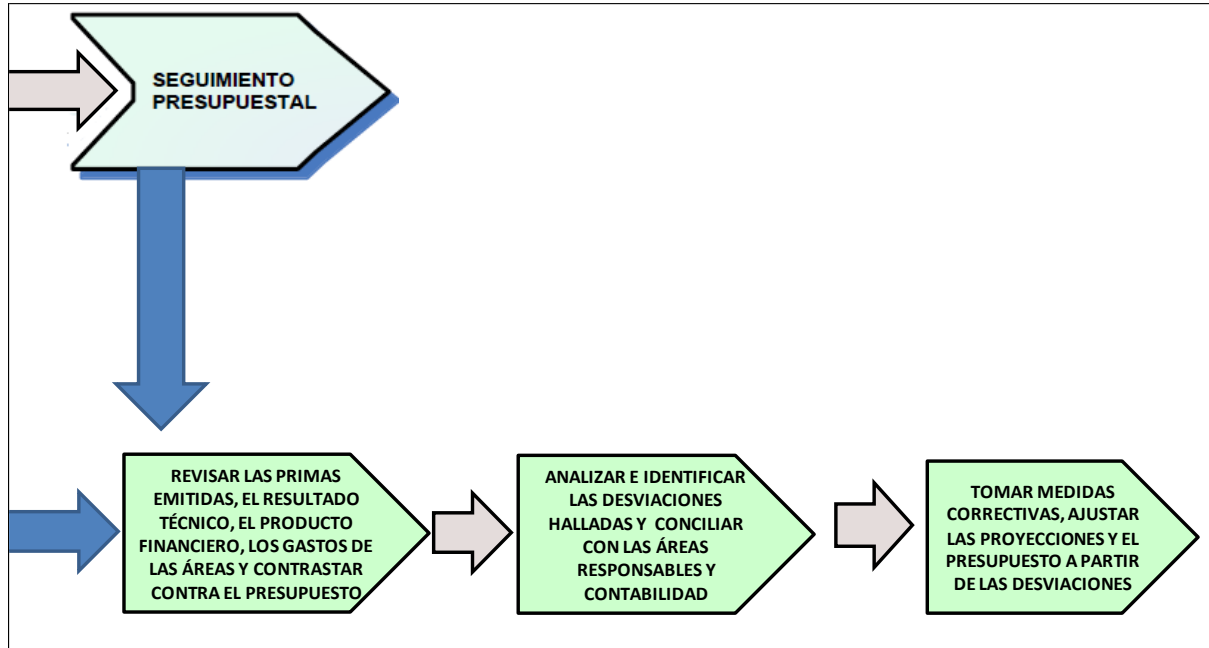
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Definir el plan estratégico
SUBPROCESO	Direccionamiento estratégico
ÁREAS RESPONSABLES	Presidencia / Vicepresidencias
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Casa matriz / Oficina regional
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités de control de los subprocesos y asociados a los sistemas de control Y evaluación del desempeño
SERVICIOS PRESTADOS	Seguimiento a los procesos, estructura, cultura organizacionales y sistemas de control, por medio de la revisión y evaluación de sistemas de gobierno, control interno, gestión de riesgos, controlando que estos y sus resultados funcionen correctamente

2. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Definir el presupuesto (GMP)



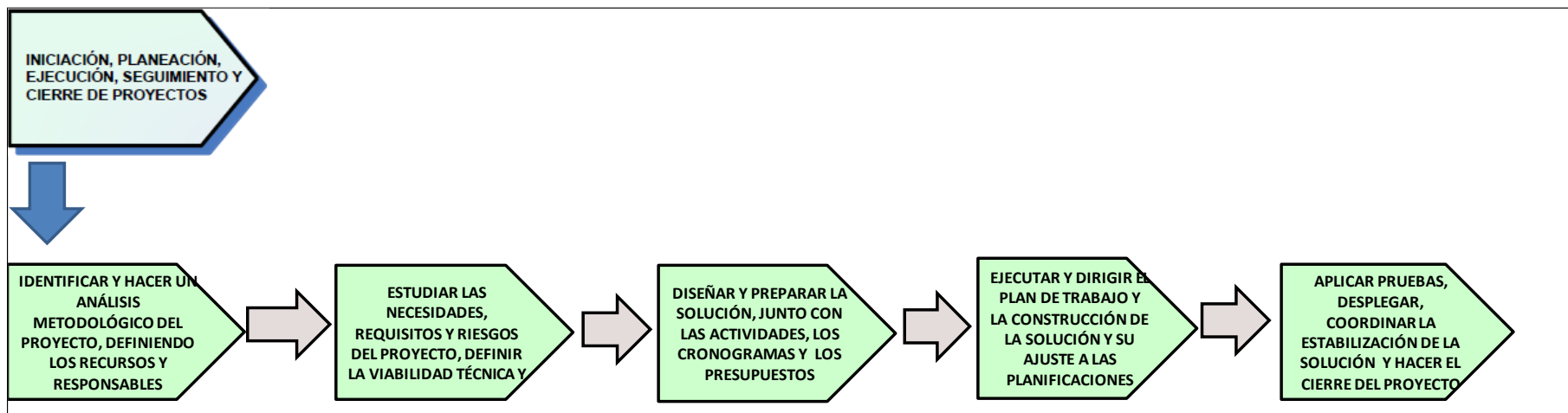
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar y monitorear el presupuesto
SUBPROCESO	Definir el presupuesto
ÁREAS RESPONSABLES	Planeación
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Casa matriz
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar y proveer información técnica (PIN) / Gestionar y proveer información técnica (PIN) / Analizar la información Contable (PIN) / compensación y beneficios (GRH)
SERVICIOS PRESTADOS	Hacer las proyecciones de ingresos y gastos, planear los objetivos y las actividades de las áreas en el periodo venidero y elaborar el presupuesto determinando la situación económico-financiera de la empresa

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Seguimiento Presupuestal (GMP)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar y monitorear el presupuesto
SUBPROCESO	Seguimiento presupuestal
ÁREAS RESPONSABLES	Planeación
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Presidencia / Casa matriz / Contabilidad
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités financiero, contable, de rentabilidad, Revisoría fiscal
SERVICIOS PRESTADOS	Monitorear el comportamiento del presupuesto contra los objetivos de la empresa, revisar el desempeño económico financiero y las proyecciones para determinar medidas de ajuste o control para los ingresos y gastos

3. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso **Iniciación, Planeación, Ejecución, Seguimiento y Cierre de proyectos (GPE)**

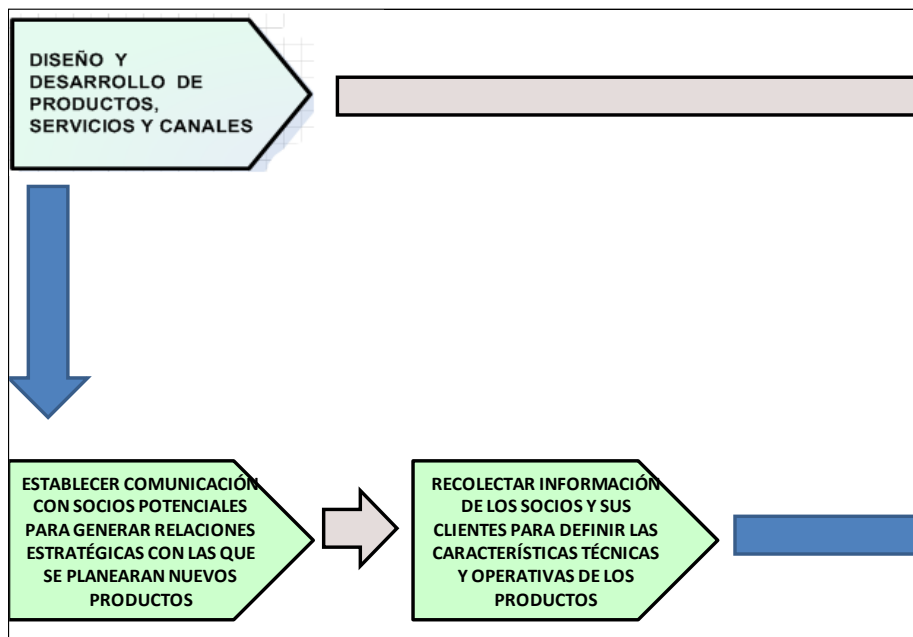


FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar los proyectos estratégicos
SUBPROCESO	iniciación, planeación, ejecución, seguimiento y cierre de proyectos
ÁREAS RESPONSABLES	Project Management Office (PMO)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Desarrollo de aplicaciones (GIT) / Mantenimiento de aplicaciones (GIT)
SERVICIOS PRESTADOS	Aplicación de la metodología Harmonie, en donde se administran el ciclo de vida de los proyectos que cambian la manera de llevar a cabo las operaciones dentro de la empresa, partiendo por la identificación, estudio de viabilidad, planeación, elaboración, pruebas de funcionamiento y el seguimiento de los resultados

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar los proyectos estratégicos
SUBPROCESO	iniciación, planeación, ejecución, seguimiento y cierre de proyectos
ÁREAS RESPONSABLES	Project Management Office (PMO)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Casa Matriz / Oficina regional / Comex
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités de gobierno: ejecutivo, proyectos, inversiones, desarrollo, arquitectura y seguridad
SERVICIOS PRESTADOS	Seguimiento y evaluación de los proyectos adelantados, generando controles, indicadores y reportes que permitan evidenciar el cumplimiento de la implementación de las políticas y requisitos impuestos por la entidad BNPP para los proyectos y sus resultados

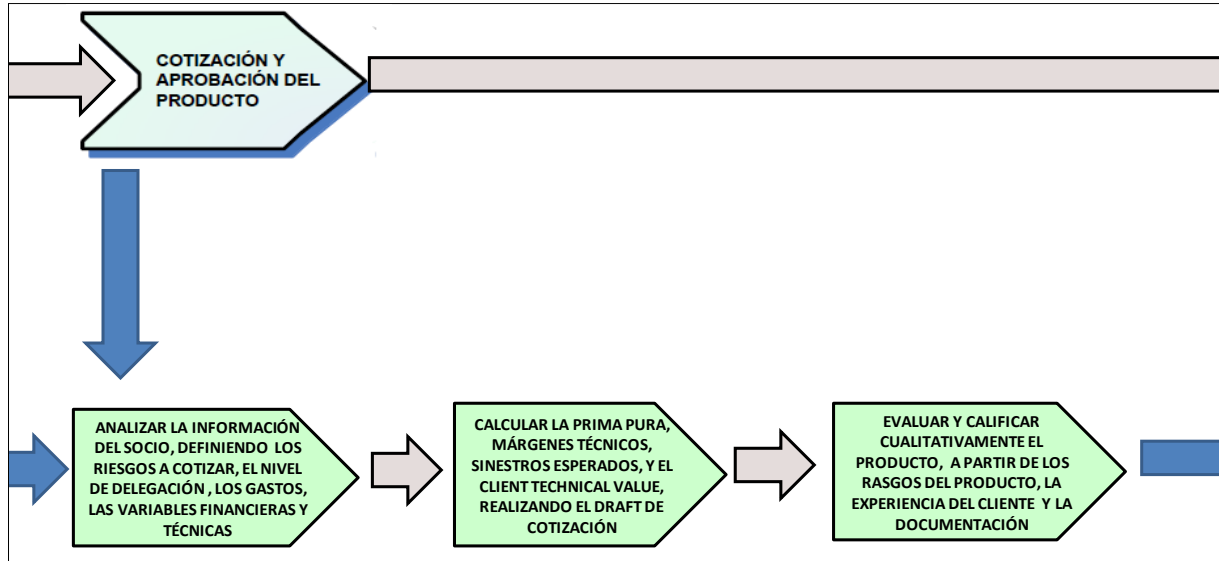
4. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Diseño y Desarrollo de Productos, Servicios y Canales

(DPS)



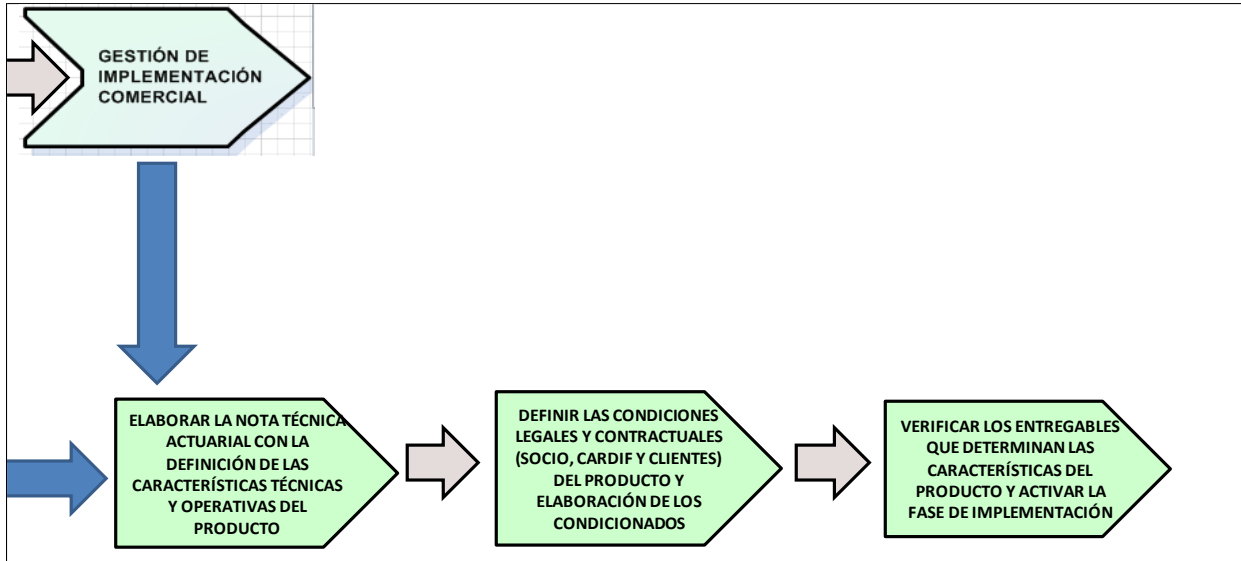
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18	FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Desarrollar los productos y servicios	PROCESO MACRO	Desarrollar los productos y servicios				
SUBPROCESO	Diseño y desarrollo de productos, servicios y canales	SUBPROCESO	Diseño y desarrollo de productos, servicios y canales				
ÁREAS RESPONSABLES	Comercial	ÁREAS RESPONSABLES	Actuaria / Control permanente / Compliance				
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Implementación comercial / Actuaria / Socio (Clientes)	ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Casa matriz / comercial / Actuaria / Implementación Comercial / Mercadeo				
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta comercial (IPS)	SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités: ejecutivo, de aceptación y seguimiento de socios e intermediarios, de nuevos negocios y de control / APS / Gestión de riesgos (ARI) / Velar por la ética del negocio (ARI)				
SERVICIOS PRESTADOS	Recabar información de las características del socio y sus clientes para delimitar los requisitos técnicos y operativos los productos y sus procesos a partir de las negociaciones con el socio y la información provista	SERVICIOS PRESTADOS	Revisar y evaluar los riesgos asociados a los socios junto con los negocios a desarrollar con ellos cumplan con los niveles y lineamientos legales e internos de las áreas de gestión del riesgo				

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Cotización y Aprobación del Producto (DPS)**



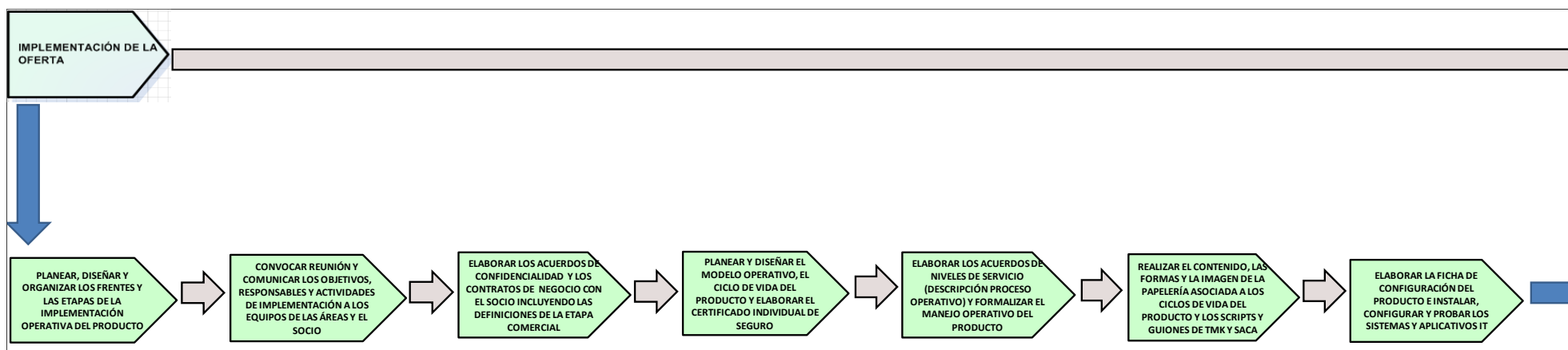
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Desarrollar los productos y servicios
SUBPROCESO	Cotización y aprobación del producto
ÁREAS RESPONSABLES	Implementación comercial / Actuaría / Mercadeo
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Comercial / Clientes / Socio
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta comercial (IPS) / Negocios (GLE) / gestionar los riesgos (ARI) / Velar por la ética (ARI)
SERVICIOS PRESTADOS	Cotizar los productos realizando un análisis cuantitativo y cualitativo, en donde se definan las características técnicas y operativas, en cumplimiento con las necesidades así como lineamientos de los clientes, socios y la entidad

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de Implementación Comercial (DPS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Desarrollar los productos y servicios
SUBPROCESO	Gestión de implementación comercial
ÁREAS RESPONSABLES	Actuaria / Implementación comercial / Legal / Mercadeo
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Implementación / Socio / Comercial / Producción
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta comercial (IPS) / Negocios (GLE) / gestionar los riesgos (ARI) / Velar por la ética (ARI)
SERVICIOS PRESTADOS	Elaborar la nota técnica actuarial, los condicionados legales del producto así como las contractuales, formalizando las características de operación y legales del producto, preparar los entregables con los que se inicia la implementación de ellas en los procesos productivos

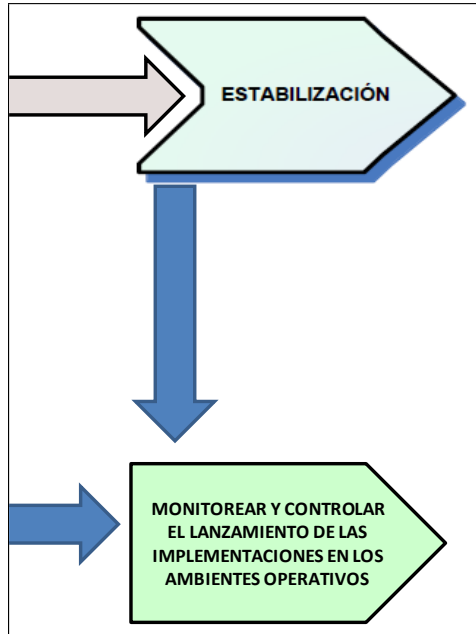
5. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Implementación de la Oferta (IPS)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Implementar los productos y servicios
SUBPROCESO	Implementación de la oferta comercial
ÁREAS RESPONSABLES	Implementación
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Producción / Facturación y Recaudo / Incentivos / TMK / SAC / Indemnizaciones / Siniestros / Administrativo / IT / Legal / Socio / comercial
SUBPROCESOS RELACIONADOS	DPS / APS / Negocios (GLE) / Diseño de arquitectura (GIT) / Administración de recursos tecnológicos (GIT) / Gestión administrativa y de bienes (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	Planear e implementar el esquema operativo con el que funcionará el nuevo negocio (ciclo de vida del producto), adaptando el sistema de producción del socio y la empresa, mediante grupos de trabajo responsables de articular las características ya trazadas

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Implementar los productos y servicios
SUBPROCESO	Implementación de la oferta comercial
ÁREAS RESPONSABLES	Implementación
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Socio / Casa matriz
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités: ejecutivo, de aceptación y seguimiento de socios e intermediarios, de nuevos negocios / DPS / APS
SERVICIOS PRESTADOS	Revisar y evaluar que la implementación sea ejecutada conforme a las definiciones del proceso DPS y a las disposiciones dadas en las reuniones de activación de implementación

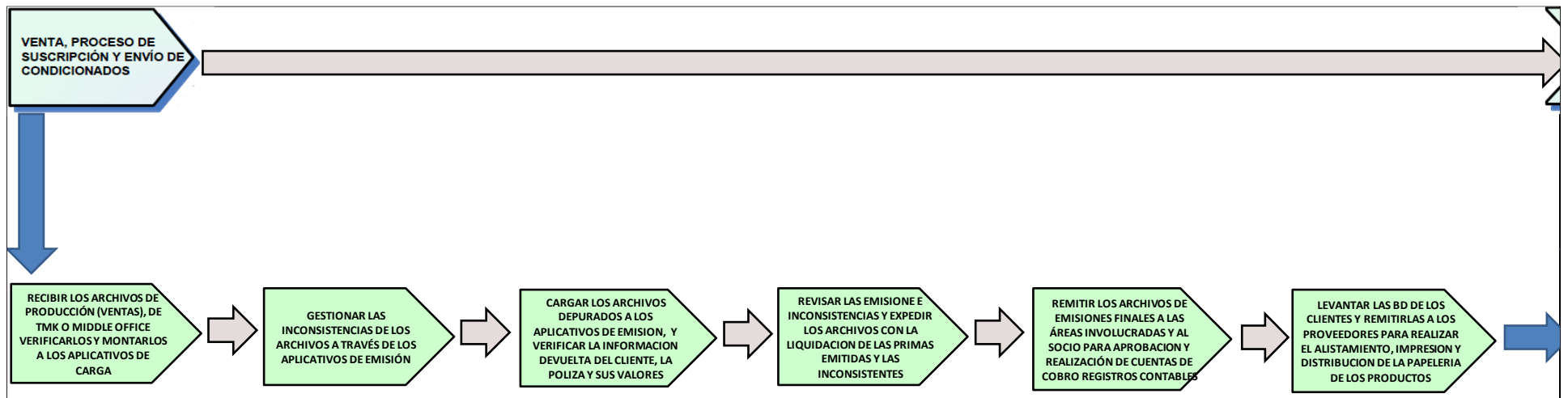
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Estabilización (IPS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Implementar los productos y servicios
SUBPROCESO	Estabilización
ÁREAS RESPONSABLES	Estabilización / Automatización
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Producción / Facturación y Recaudo / Incentivos / TMK / SAC / Indemnizaciones / IT / Siniestros / Comercial
SUBPROCESOS RELACIONADOS	APS / DPS / Testing (GIT)
SERVICIOS PRESTADOS	Seguir y testear la implementación del producto a través de las diferentes etapas productivas de la empresa y controlar la adaptación del producto y su ciclo de vida en las áreas operativas

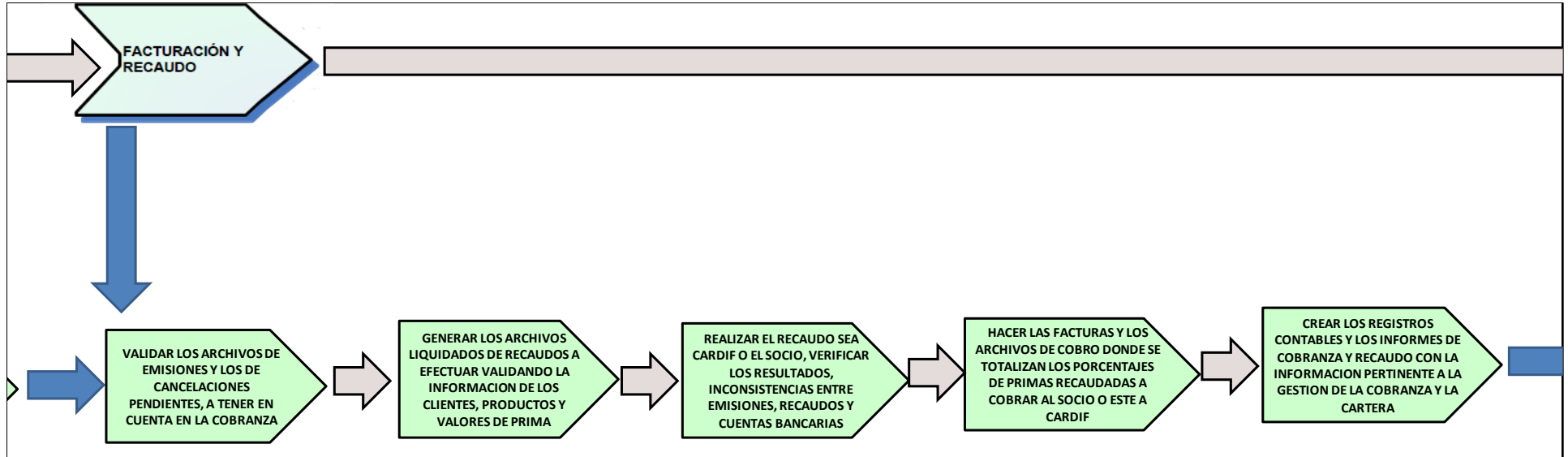
6. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Venta, Proceso Suscripción y Envío de Condicionado

(APS)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Venta, proceso de suscripción y envío de condicionados
ÁREAS RESPONSABLES	Producción (emisiones) / TMK / Administrativo / Middle office
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Facturación y recaudo / incentivos / cierre de operaciones / Socio
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestión administrativa y de bienes (GLO) / Implementación de la oferta comercial (IPS)
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar el proceso de venta de los productos, recabar los archivos de ventas, hacer la emisión de los productos vendidos, enviar la documentación de adquisición al cliente y generar las bases de datos con el total de los productos emitidos para cobro

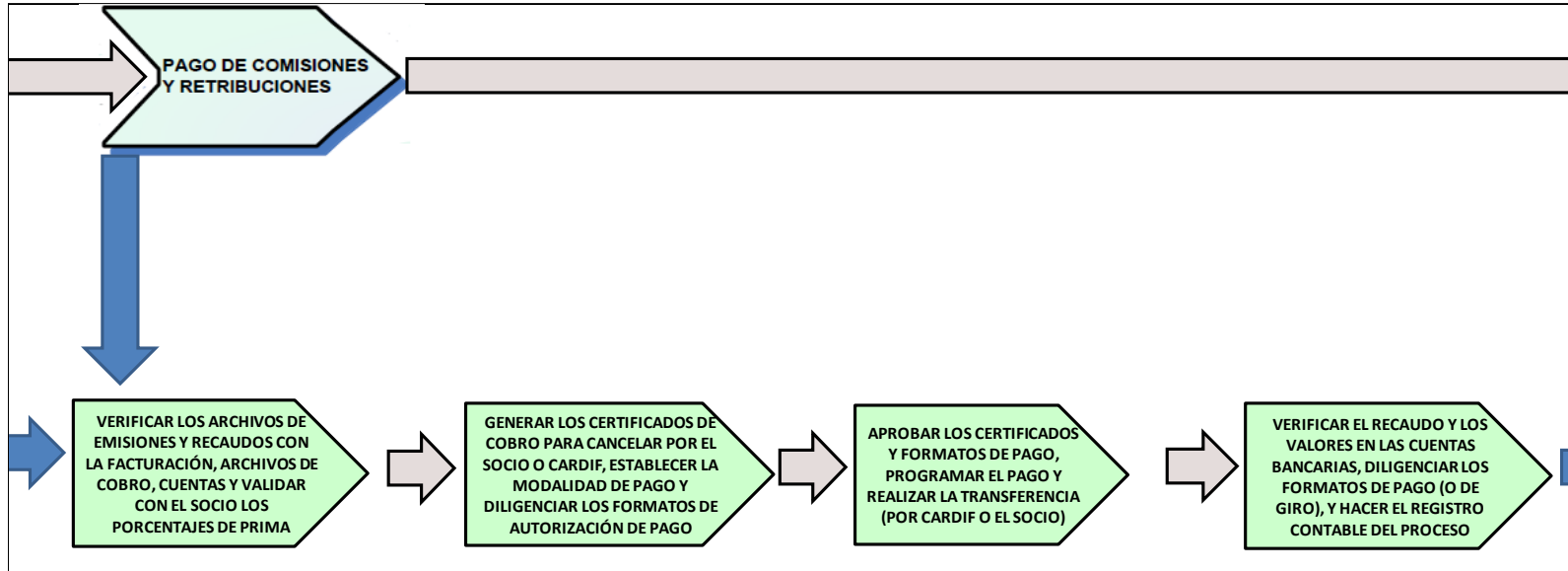
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Facturación y Recaudo (APS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios		
SUBPROCESO	Facturación y recaudo		
ÁREAS RESPONSABLES	Facturación y recaudo		
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Socio / Incentivos / Novedades / Producción / Siniestros / SAC / Cierre de operaciones / Tesorería / contabilidad		
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los riesgos (ARI) / Analizar la información contable (PIN) / gestión de pagos (PIN) / Inversiones (GIN) / Gestionar proveedores (GLO)		
SERVICIOS PRESTADOS	Desarrollar el proceso de facturación, cobranza y recaudo de las primas vendidas, al cliente o al socio, velando por seguir los ANS y que se haga el correcta gestión de cobro, liquidación y manejo de cartera		

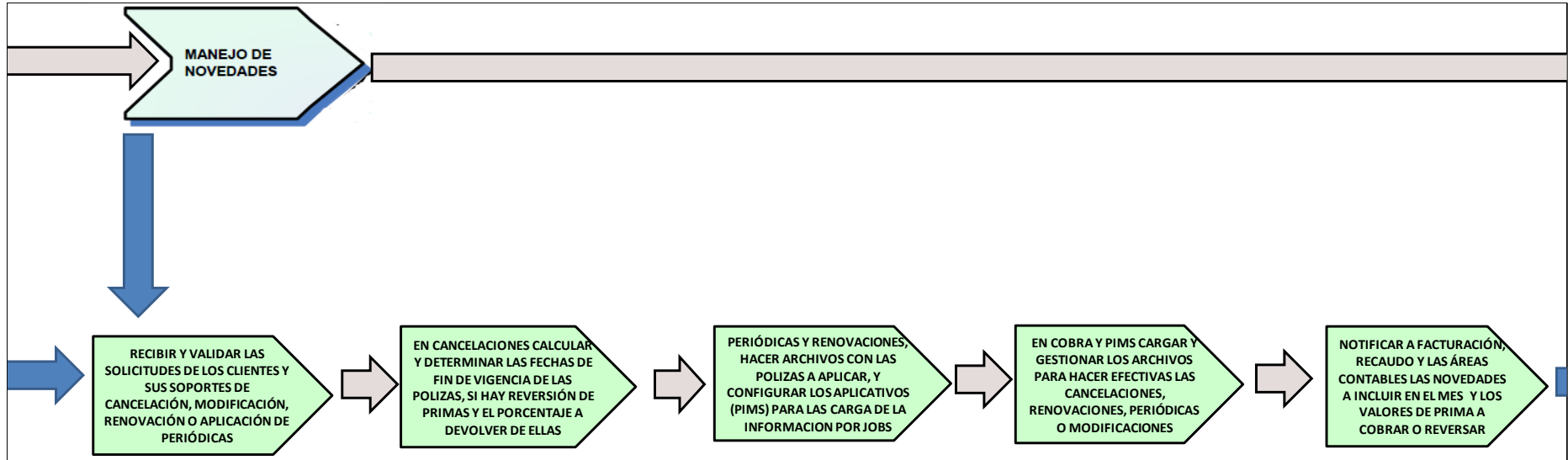
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios		
SUBPROCESO	Facturación y recaudo		
ÁREAS RESPONSABLES	Facturación y recaudo / Cierre de operaciones		
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / Casa matriz / Comex / Cierre de operaciones / control permanente / Actuaría		
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités: crédito y cartera, liquidez y mercado, de riesgo, financiero		
SERVICIOS PRESTADOS	Aplicar las medidas de control, evaluación y seguimiento dadas por los ANS y el SARC, para tratar los riesgos asociados a la cobranza, manejo de la cartera, o la mora, para la toma de acciones de mejora		

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Pago de Comisiones y Retribuciones (APS)**



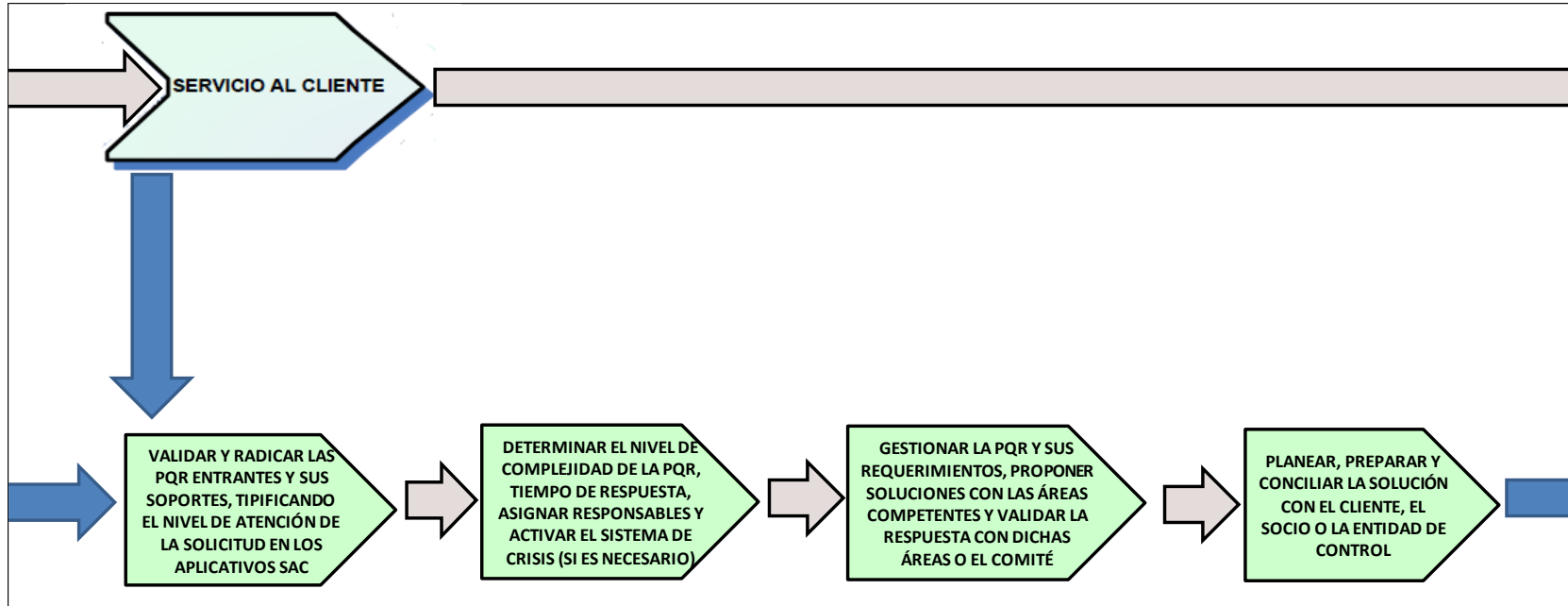
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Pago de comisiones y retribuciones
ÁREAS RESPONSABLES	Facturación y recaudo
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / Cardif / Incentivos / Emisiones / Contabilidad / Tesorería / Administrativo
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los riesgos (ARI) / Analizar la información contable (PIN) / gestión de pagos (PIN) / Gestionar proveedores (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	Cruzar los informes de emisiones, recaudos y las cuentas bancarias para ejecutar correctamente la liquidación y pago de los porcentajes de comisiones o retribuciones de las primas recaudadas, según lo pactado en los ANS para el socio y Cardif

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Manejo de Novedades (APS)**



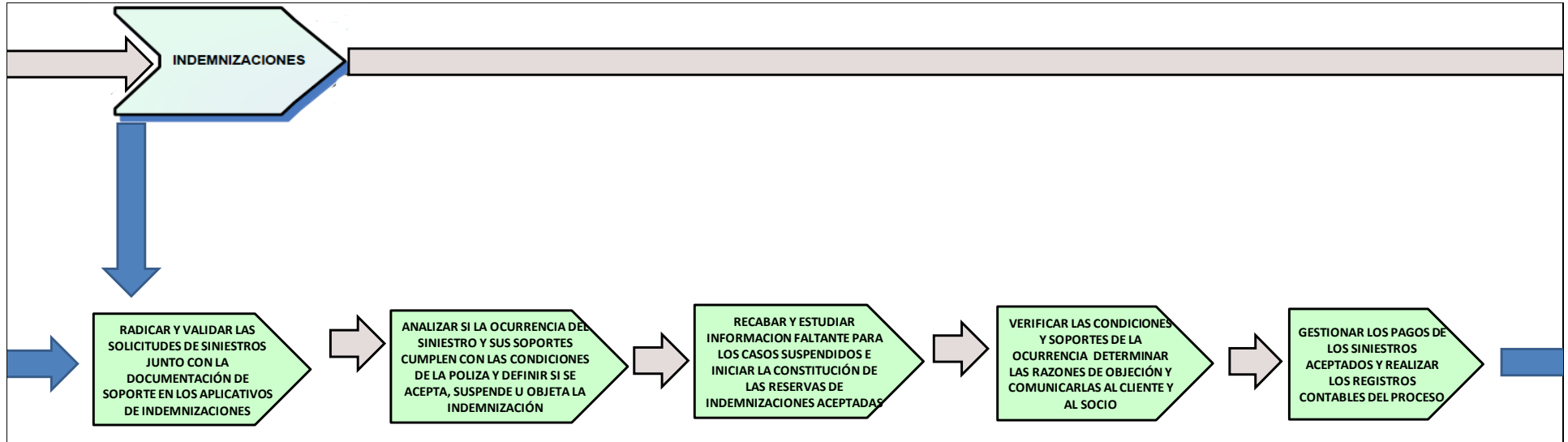
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Manejo de novedades
ÁREAS RESPONSABLES	Novedades
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Cliente / Facturación y recaudo / Producción (emisiones)
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los riesgos (ARI) / Analizar info. contable (PIN) / gestión de pagos (PIN)
SERVICIOS PRESTADOS	Atender y gestionar las solicitudes de cancelación (con o sin reversión de prima), modificación, renovación o aplicación de periódicas a los productos de los clientes de acuerdo con los ANS y manuales operativos, vigilando que la información sea incluida en facturación y recaudo

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Servicio al Cliente (APS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18	FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios	PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios				
SUBPROCESO	Servicio al cliente	SUBPROCESO	Servicio al cliente				
ÁREAS RESPONSABLES	SAC	ÁREAS RESPONSABLES	SAC				
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Cliente / Socio / entes normativos / Legal / Control permanente / Compliance	ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Cliente / Socio / entes normativos / Legal / Control permanente / Compliance				
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestión de litigios y asesoría legal externa (GLE) / Velar por la ética del negocio (ARI)	SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités: SAC, de crisis y de riesgos / Gestionar los riesgos (ARI) / Velar por la ética del negocio (ARI)				
SERVICIOS PRESTADOS	Atender y resolver las peticiones, quejas o reclamos de los clientes, socios, entes legales, en concordancia con las normativas internas y nacionales, sobre el quehacer, los productos y servicios ofrecidos por la empresa	SERVICIOS PRESTADOS	Administrar los riesgos identificados a partir del manual SAC (sistema atención al cliente), con el fin de vigilar que el proceso cumpla con las políticas, dar seguimiento y atender oportunamente las amenazas que representan las PQR				

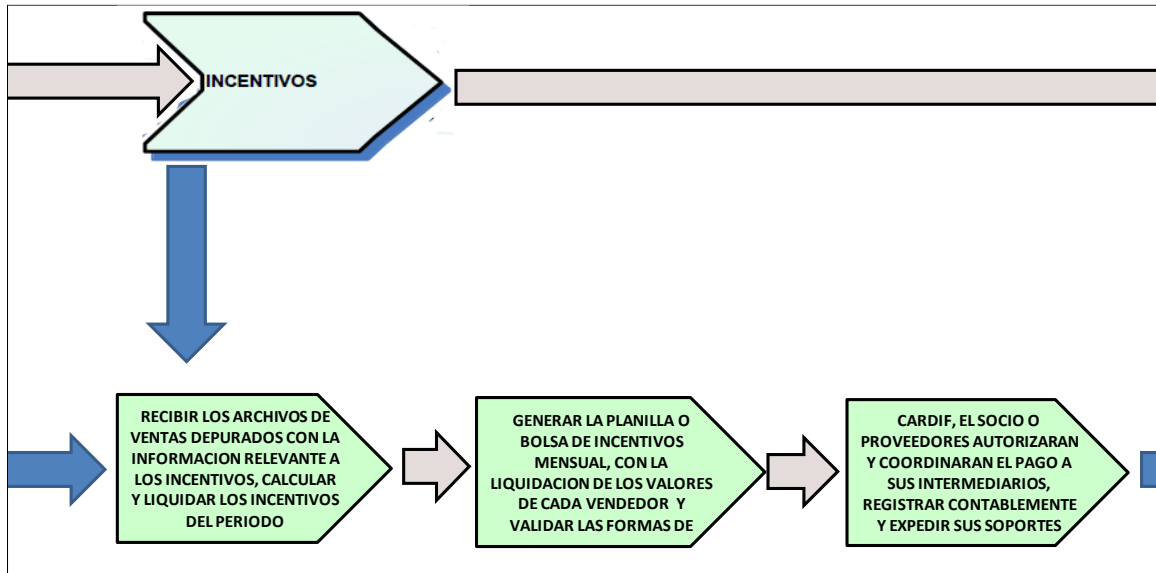
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Indemnizaciones (APS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Indemnizaciones
ÁREAS RESPONSABLES	Siniestros (indemnizaciones)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Contabilidad / Tesorería / Facturación y recaudo
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los pagos (PIN) / Analizar la información contable (PIN) / Inversiones (GIN) / gestionar proveedores (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	Analizar y definir la viabilidad de indemnización de los siniestros ocurridos siguiendo las condiciones de la póliza como también los ANS, gestionar y resolver la indemnización o el rechazo siguiendo los lineamientos de la empresa para la demostración

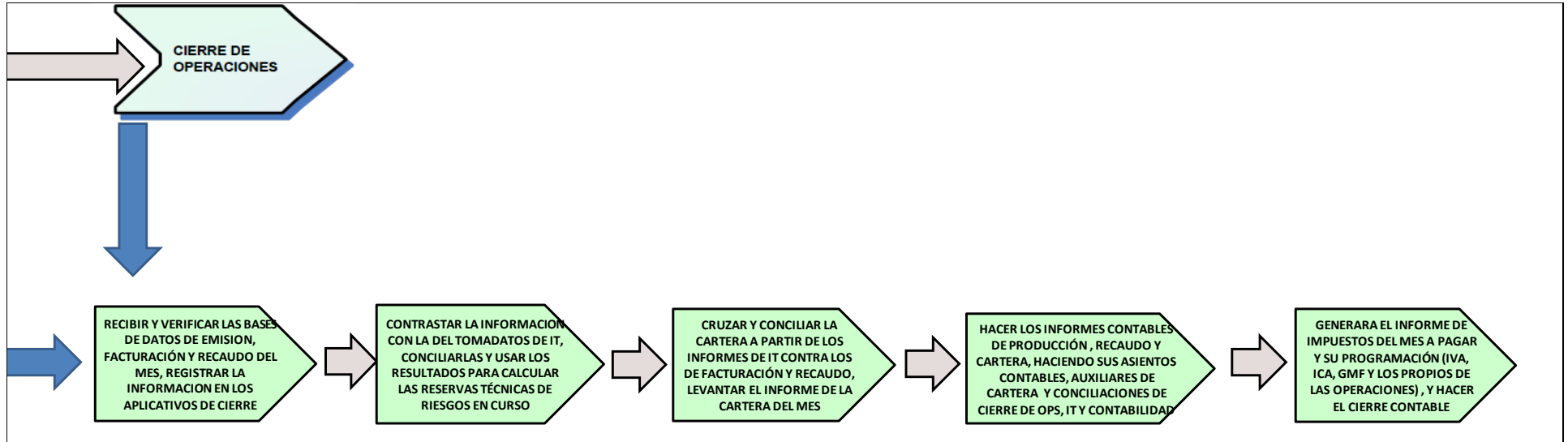
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Indemnizaciones
ÁREAS RESPONSABLES	Siniestros (indemnizaciones)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / Comex / Control permanente / contabilidad / GE / Producción
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comité de siniestros / Gestionar los riesgos (ARI)
SERVICIOS PRESTADOS	Vigilar que las investigaciones para demostrar la ocurrencia de los siniestros sean hechas de acuerdo con las normativas internas, administrando los riesgos de fraude o de conflicto que pueden surgir en el proceso de acuerdo con el SARC, SARO y los ANS

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Incentivos (APS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Incentivos
ÁREAS RESPONSABLES	Incentivos
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Facilitadores e intermediarios del negocio / Tesorería / contabilidad / Socio
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los pagos (PIN) / Analizar la información contable (PIN) / Gestionar proveedores (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	calcular y liquidar los porcentajes por venta de primas a los facilitadores e intermediarios (fuerzas de venta), a través de bolsas de incentivos, hacer el respectivo pago a cada uno

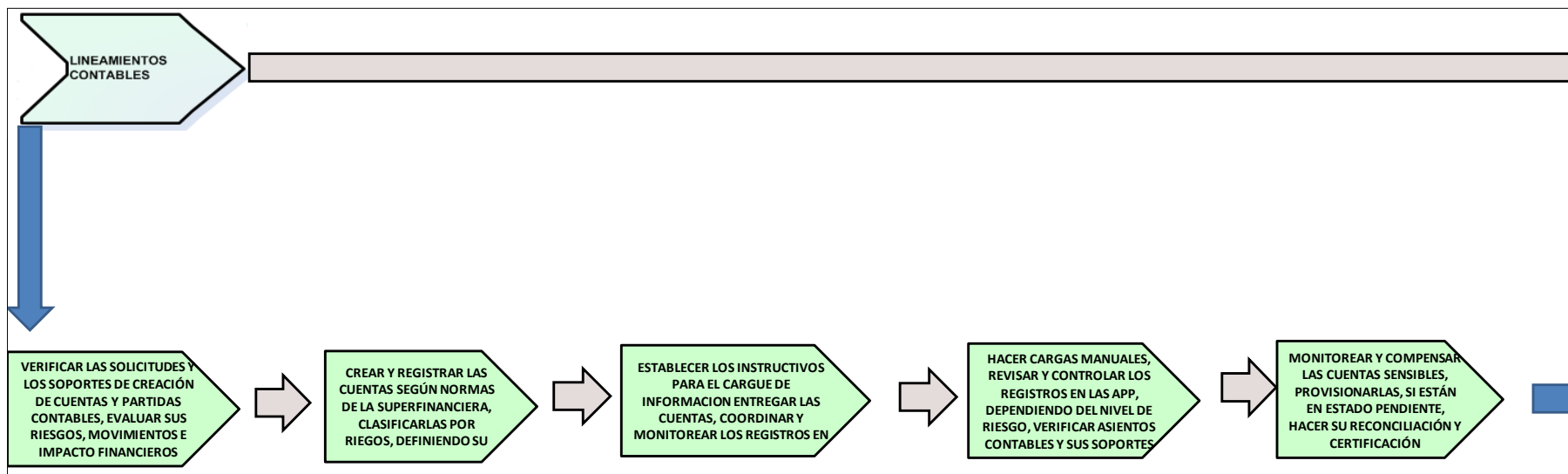
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Cierre de Operaciones (APS)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Cierre de operaciones
ÁREAS RESPONSABLES	Facturación y recaudo (Cierre de operaciones)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / Cardif / Entes de control (Superfinanciera, cámara de comercio)
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los pagos (PIN) / Analizar la información contable (PIN) / Inversiones (GIN) / gestionar y proveer info. Contable (PIN) / Gestionar proveedores (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	Hacer periódicamente el cierre de operaciones verificando los resultados de la emisión, cobranza, recaudo, cartera, pagos de comisión o incentivos y la imposición tributaria a las operaciones, para hacer los registros del proceso y asientos contables, con los que se hace la conciliación contable del resultado económico del proceso

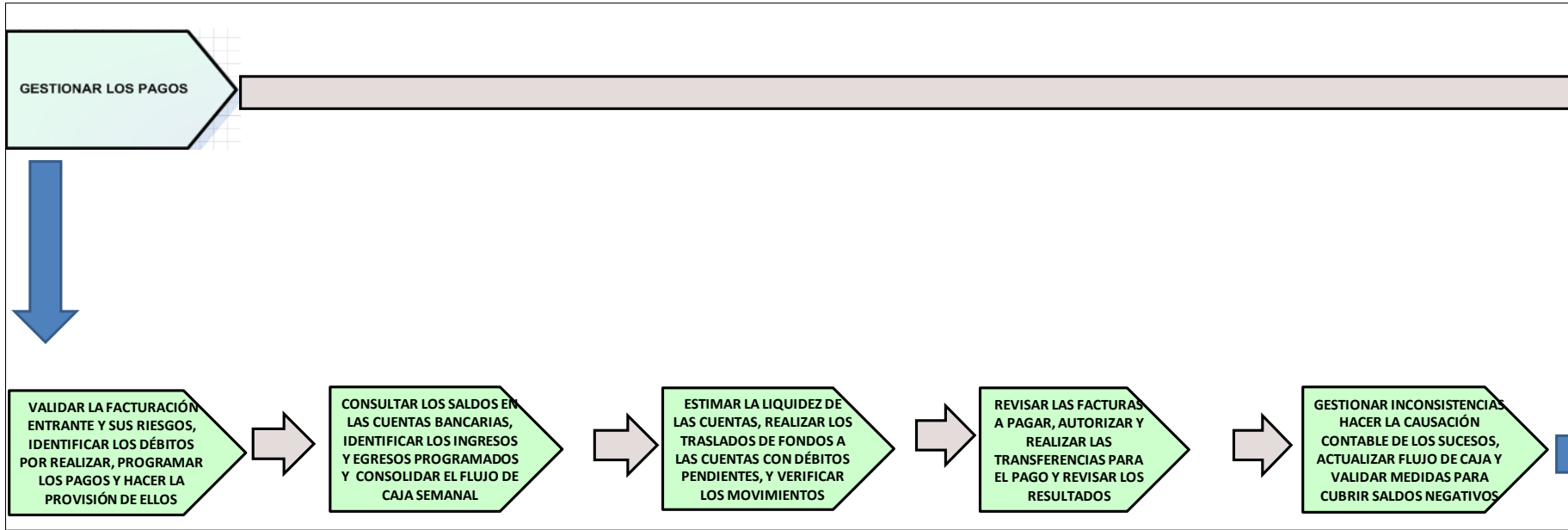
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los productos y los servicios
SUBPROCESO	Cierre de operaciones
ÁREAS RESPONSABLES	Facturación y recaudo (Cierre de operaciones)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Entes de control / contabilidad / planeación /
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comités: crédito y cartera, liquidez y mercado, de riesgo, financiero / Gestión de riesgos (ARI)
SERVICIOS PRESTADOS	Seguir los lineamientos del SARC para el debido tratamiento de los riesgos de crédito, contraparte y cartera, manteniendo niveles bajos de probabilidad e impacto ante la morosidad de los clientes o el socio

7. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Lineamientos Contables (PIN)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Lineamientos contables
ÁREAS RESPONSABLES	Contabilidad / Planeación
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Tesorería / áreas productivas / Actuaría / control permanente
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos
SERVICIOS PRESTADOS	Definir, coordinar y controlar la políticas, roles y metodologías usadas en registrar los hechos contables de la empresa, considerando los riesgos en las cuentas, sus entradas, soportes contables y otras medidas de control para las herramientas contables (Sunsystems)

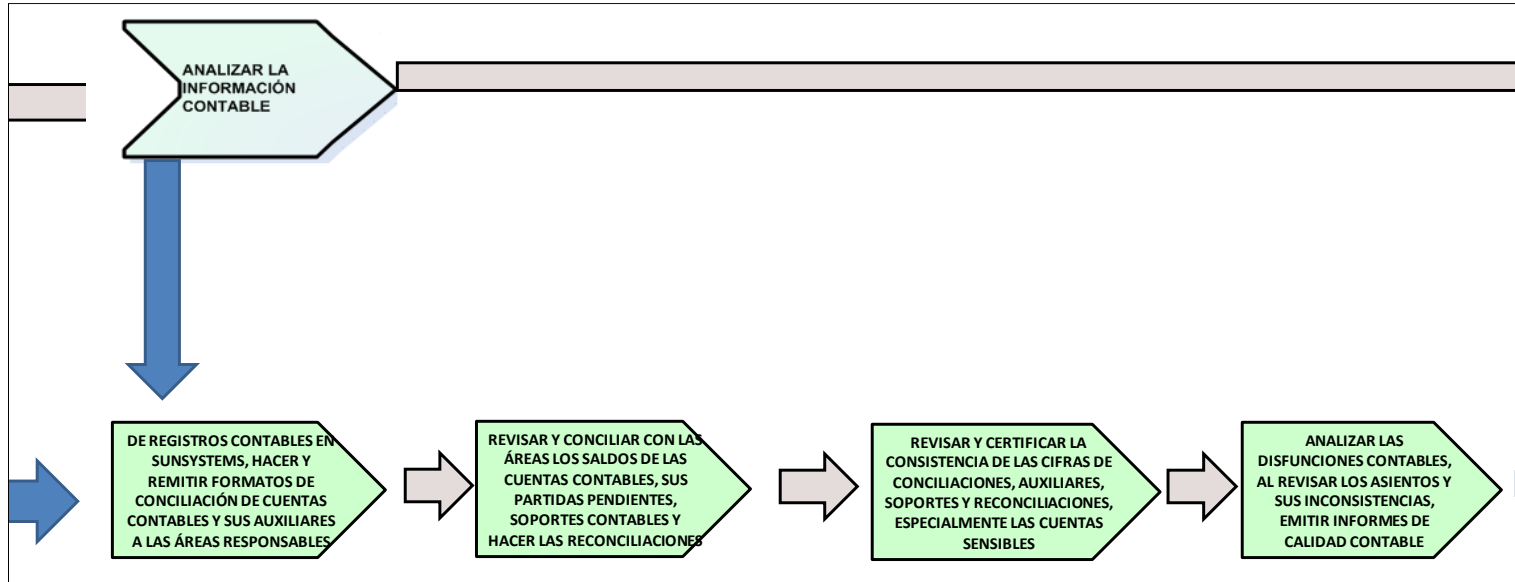
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar los Pagos (PIN)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable		
SUBPROCESO	Gestionar los pagos		
ÁREAS RESPONSABLES	Tesorería / Contabilidad / Administrativo		
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / Proveedores / facilitadores e intermediarios / áreas de la empresa / Planeación		
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar proveedores (GLO) / Inversiones (GIN) / APS / Compensación y beneficios (GRH)		
SERVICIOS PRESTADOS	programar, realizar y causar (contablemente) los pagos de la facturación de las operaciones (áreas) de la empresa, al disponibilidad las cuentas contables y bancarias, formas de pago y hacer los traslados de cuentas propios para ellos, de esto se debe hacer el flujo de caja y estimaciones de liquidez		

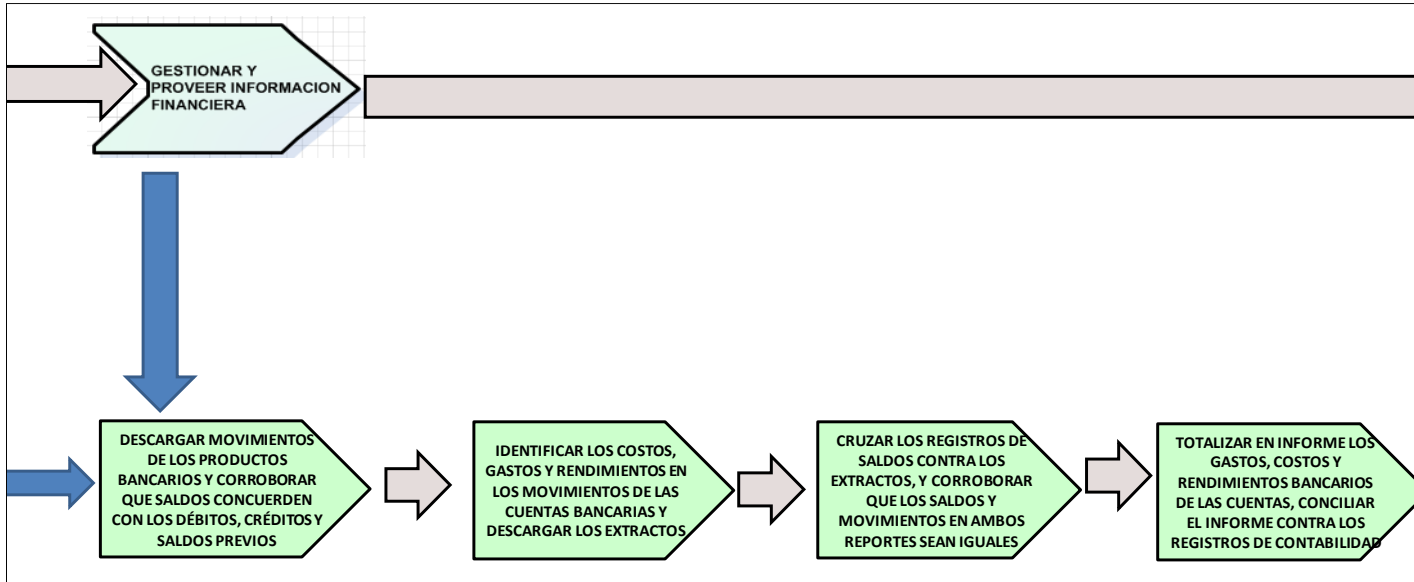
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha:	ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable		
SUBPROCESO	Gestionar los pagos		
ÁREAS RESPONSABLES	Tesorería / Control permanente / actuario		
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	SFC (entes de control) / casa matriz / Comex / Contabilidad / planeación		
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comité de inversiones, de riesgos de mercado y liquidez, de riesgos,		
SERVICIOS PRESTADOS	Evaluar y controlar que los pagos se realicen de acuerdo con los compromisos con las contrapartes, vigilando que los riesgos de liquidez y solvencia sean tratados según las definiciones del SARL y SARM		

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Analizar la Información Contable (PIN)**



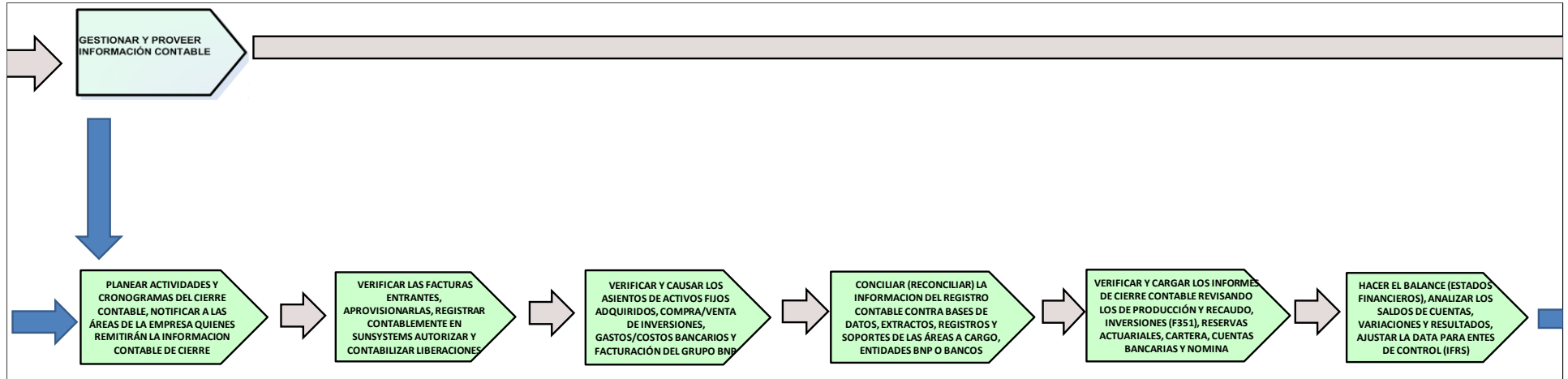
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Analizar la información contable
ÁREAS RESPONSABLES	Contabilidad
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Entes de control / COMEX / Planeación / Actuaría / Producción /
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Cierre de operaciones (APS) / Facturación y recaudo (APS) / indemnizaciones (APS) / Incentivos, comisiones y retribuciones (APS)
SERVICIOS PRESTADOS	Revisar y conciliar los registros, cifras y soportes contables con las áreas, especialmente productivas, certificar la veracidad de las cifras y las disfunciones contables para la elaboración del cierre contable e informes de estados de resultados para la revisión

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar y Proveer Información Financiera (PIN)**



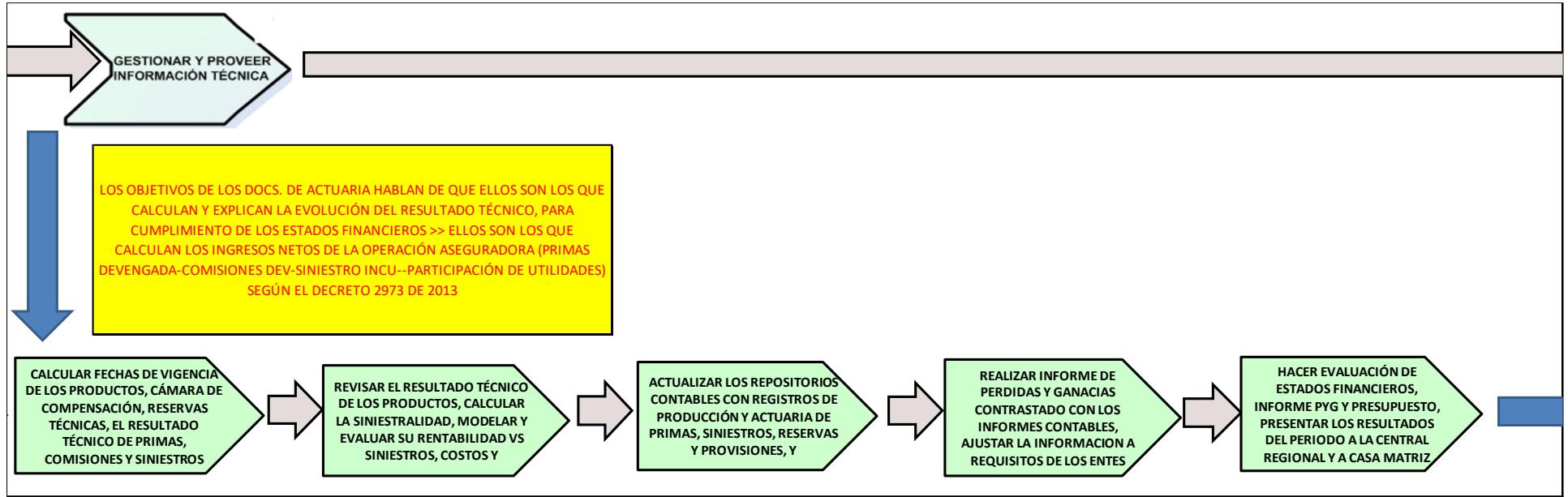
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Gestionar y proveer información financiera
ÁREAS RESPONSABLES	Tesorería
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Contabilidad / Planeación
SUBPROCESOS RELACIONADOS	GIN / GLO
SERVICIOS PRESTADOS	Registrar y controlar los ingresos y gastos bancarios propios de las operaciones y las cuentas de Cardif, préstamos, productos crediticios o bancarios tomados por las áreas, y hacer la conciliación contable de estos hechos

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar y Proveer Información Contable (PIN)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Gestionar y proveer información contable
ÁREAS RESPONSABLES	Contabilidad / tesorería
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Administrativo / Tesorería / Planeación / Comex / Actuaría
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Cierre de operaciones (APS) / Inversiones (GIN) / Gestión de proveedores (GLO) / Gestión admón. y de bienes (GLO) / Compensación y beneficios (GRH)
SERVICIOS PRESTADOS	hacer el cierre contable al llevar registro contable de hechos económicos de la empresa y control de su facturación, provisión y pago, también de la causación contable y reconciliación de activos fijos, inversiones, cuentas bancarias y facturación entre empresas BNP

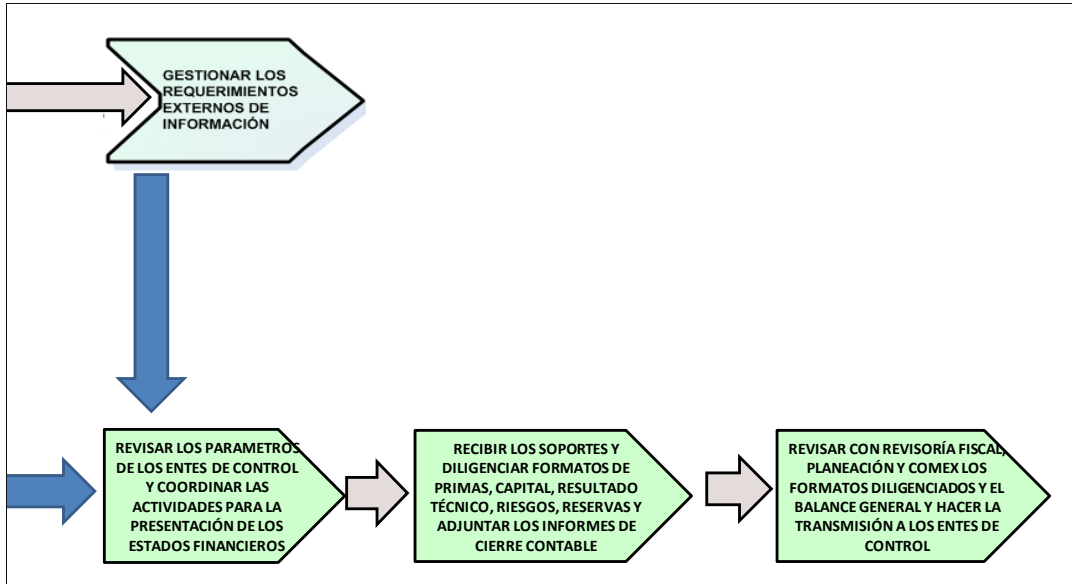
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar y Proveer Información Técnica (PIN)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Gestionar y proveer información técnica
ÁREAS RESPONSABLES	Planeación / Actuaría
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Entes de control / COMEX / Casa matriz / Oficina regional / contabilidad
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Definir el presupuesto (GMP) / seguimiento presupuestal (GMP) / cierre de operaciones (APS) / Compensación y beneficios (GRH)
SERVICIOS PRESTADOS	Evaluar la rentabilidad de los productos y el desempeño de la empresa, al analizar el resultado técnico actuarial, los balances e informes de pérdidas y ganancias del periodo, analizando la ejecución presupuestal, los ingresos, costos y gastos

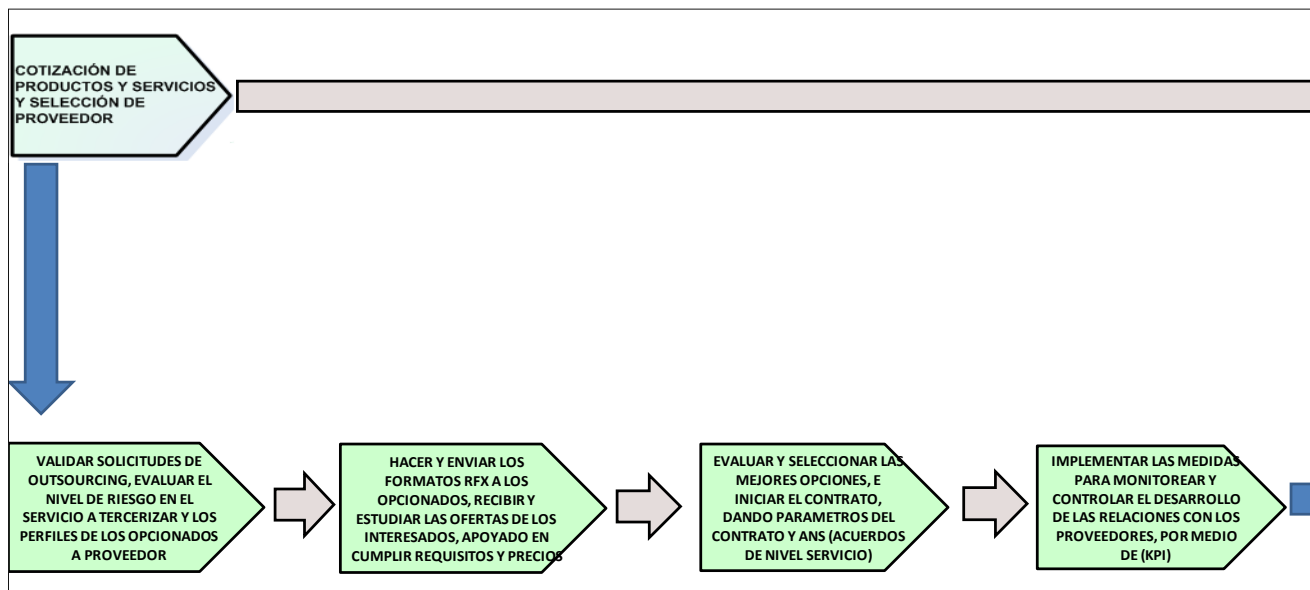
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Gestionar y proveer información técnica
ÁREAS RESPONSABLES	Planeación / Actuaría
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Entes de control / COMEX / Casa matriz / Oficina regional / contabilidad
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Auditoría interna / Revisoría fiscal / Comité de rentabilidad, ejecutivo, de negocio
SERVICIOS PRESTADOS	controlar el desempeño económico-financiero de la empresa y de la evolución de su producción en relación con la rentabilidad y las utilidades esperadas

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar Requerimientos Externos de Información (PIN)**



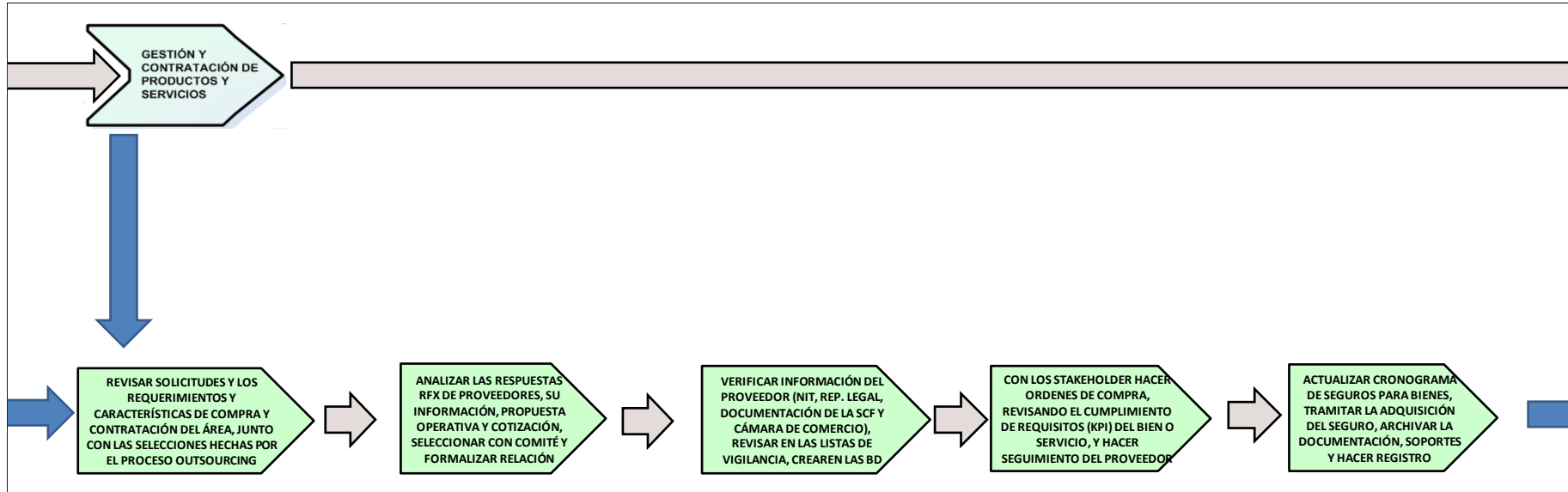
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar y proveer información económica, financiera y contable
SUBPROCESO	Gestionar los requerimientos externos de información
ÁREAS RESPONSABLES	Contabilidad (Impuestos) / planeación / actuaría
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	SFC (Entes de control legal) / Comex / casa matriz
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Definir el presupuesto (GMP) / seguimiento presupuestal (GMP) / cierre de operaciones (APS) / revisoría fiscal
SERVICIOS PRESTADOS	Controlar y mostrar a entes reguladores la gestión de las actividades y resultados financieros de la empresa, preparando y presentando los entregables que comprueban el acatamiento a las obligaciones de operación requeridas por la SFC

8. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Cotización de Productos, Servicios y Selección de Proveedor (GLO)



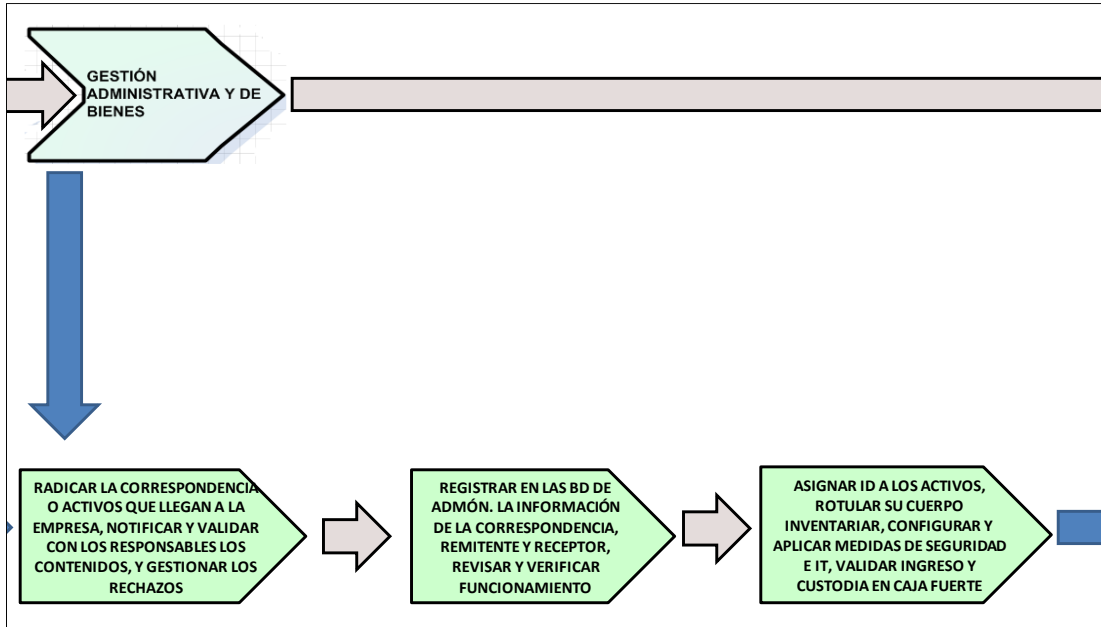
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar la logística
SUBPROCESO	Cotización de productos o servicios y selección de proveedor
ÁREAS RESPONSABLES	Administrativo (Outsourcing) / Seguridad Global / Compliance / Control Permanente / Actuarial
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Administrativo / Áreas de la empresa / oficina regional / seguridad global
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Velar por la ética del negocio (ARI) / Gestión de riesgos (ARI) / PIN / comité de compras
SERVICIOS PRESTADOS	Evaluar a los proveedores Outsourcing, por el perfil de riesgo y la idoneidad para suplir el servicio a delegar, y seleccionar tomando adecuadas medidas de contratación, desarrollo de servicios y relaciones.

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de Contratación de Productos y Servicios (GLO)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar la logística
SUBPROCESO	Gestión y contratación de productos y servicios
ÁREAS RESPONSABLES	Administrativo / Outsourcing
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Administrativo / COMEX / Áreas de la empresa / seguridad global
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Velar por la ética del negocio (ARI) / Gestión de riesgos (ARI) / PIN / comité de compras
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar las relaciones con proveedores, controlando las adquisiciones de productos o servicios destinados a cubrir las necesidades de los procesos de la empresa, teniendo en cuenta los riesgos de la compra

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión Administrativa de Bienes (GLO)**



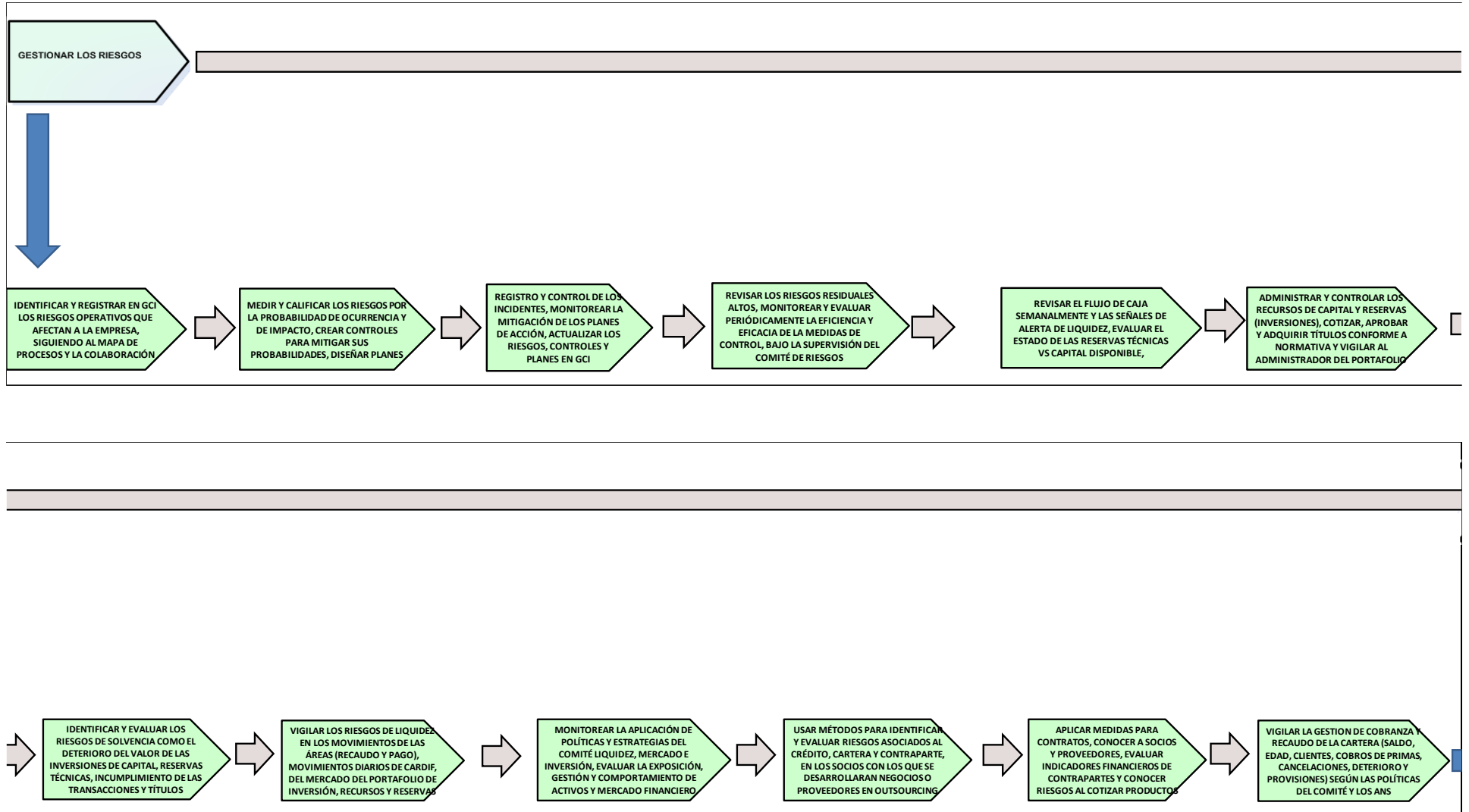
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar la logística
SUBPROCESO	Gestión administrativa de bienes
ÁREAS RESPONSABLES	Administrativo / Secretaria general
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / Seguridad Global (ARI) / GIT
SERVICIOS PRESTADOS	Atender la llegada de correspondencia o activos adquiridos por las áreas, realizar la entrega e inventario de ellos, y custodiar en la caja fuerte aquellos que lo requieran

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de la Facturación y su Pago (GLO)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar la logística
SUBPROCESO	Gestión de la facturación y los pagos
ÁREAS RESPONSABLES	Administrativo / Tesorería / Contabilidad
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Proveedores / SFC / Socios
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar los pagos (PIN) / Gestionar y proveer INFO. Contable (PIN) / comité financiero
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar y controlar la facturación al registrar, revisar sus riesgos y programar los pagos, vigilando el cumplimiento de las políticas y normativas internas

9. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar los Riesgos (ARI)

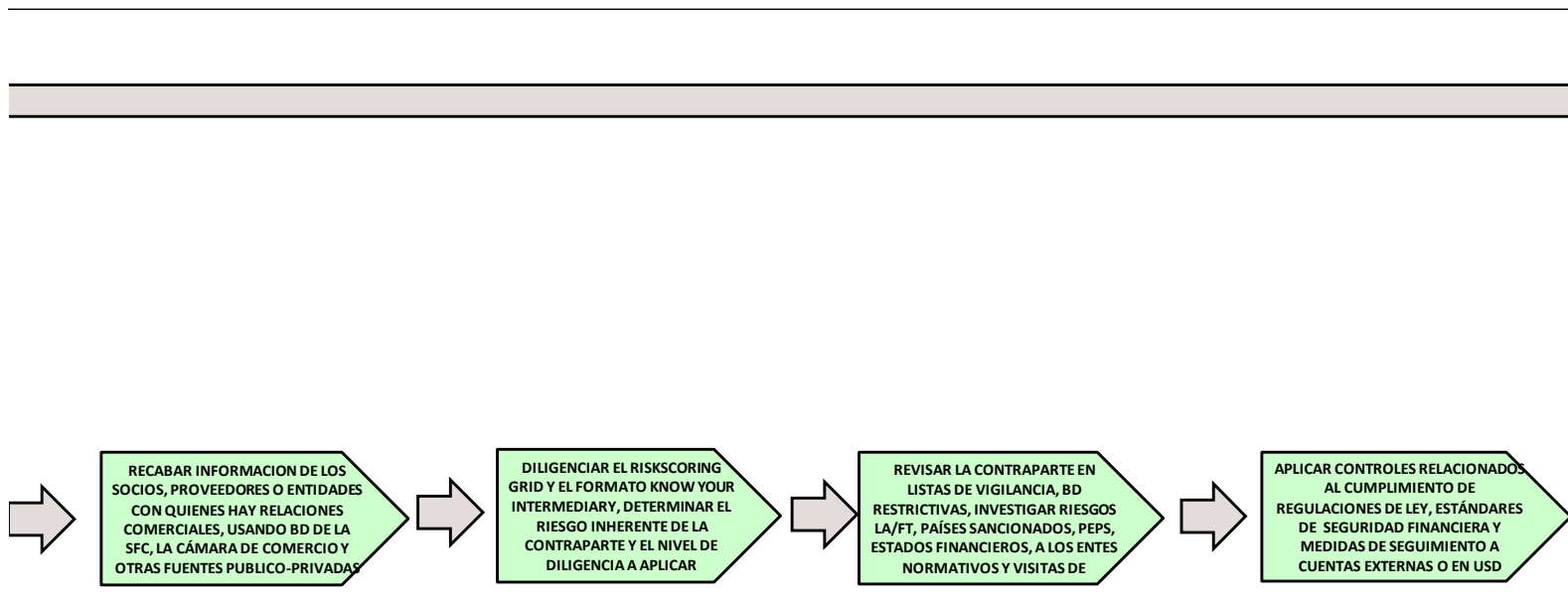
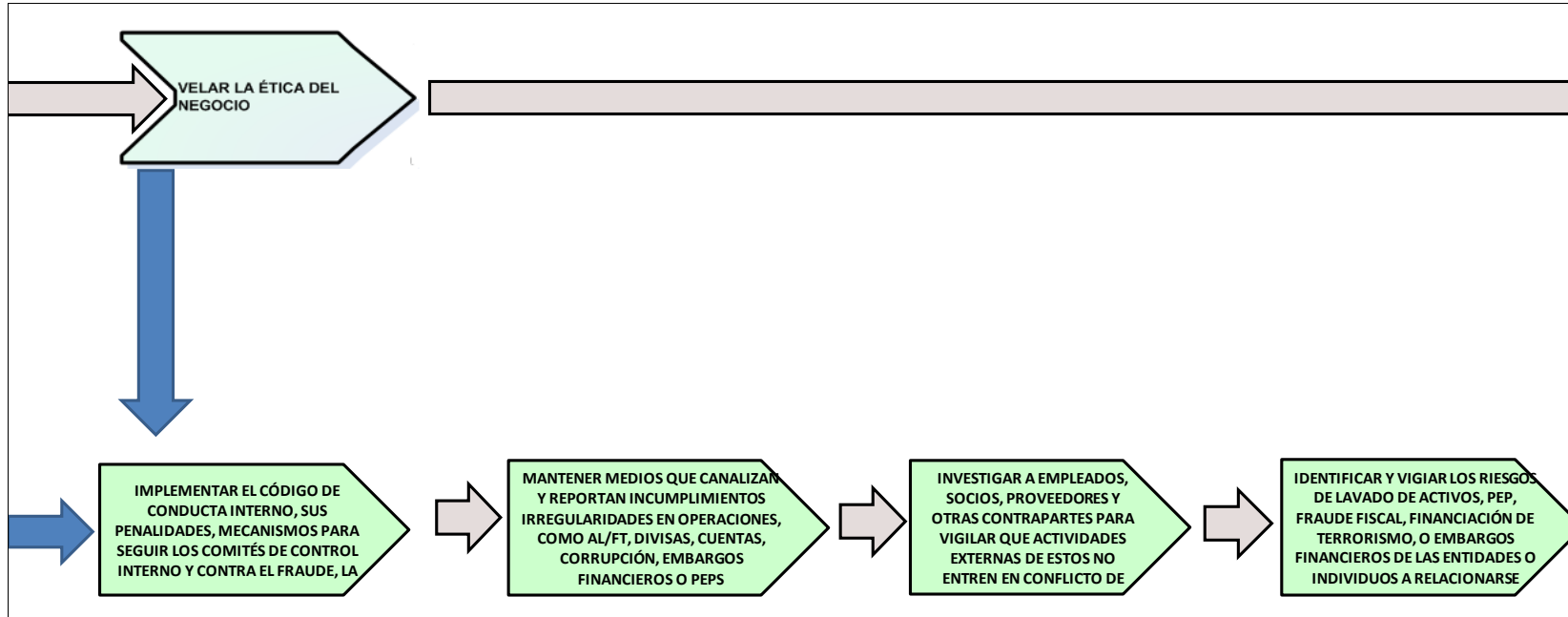


FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Gestionar los riesgos	
ÁREAS RESPONSABLES	Control permanente / Actuaría (Dirección de riesgos financieros y de mercado) / Tesorería / Planeación	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX / Áreas de la empresa	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Cotización y aprobación del producto (DPS) / GESTION de Implementación comercial (DPS) / Negocios (GLE) / Cotización de productos, servicios y selección del proveedor (GLO)	
SERVICIOS PRESTADOS	<p>Coordinar y controlar la identificación y evaluación del riesgo de crédito, cartera y contraparte, calificando la situación financiera del socio o del proveedor, en relación con la capacidad de cumplimiento de los créditos u obligaciones financieras otorgadas a él. Así mismo, vigilar que los procesos de cobranza, recaudo y cartera, cumplan con las políticas y lineamientos de protección contra los riesgos relacionados con el tipo de negocio de la empresa.</p>	

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Gestionar los riesgos	
ÁREAS RESPONSABLES	Control permanente / Actuaría (Dirección de riesgos financieros y de mercado) / Tesorería / Planeación	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Inversiones (GIN) / Gestión de pagos (PIN) / Gestionar y proveer INFO contable y financiera (PIN) / Gestionar proveedores (GLO)	
SERVICIOS PRESTADOS	<p>Administrar los capitales de protección necesarios para cubrir a la entidad frente a obligaciones o riesgos financieros relacionados a liquidez, solvencia y mercados financieros (inversiones), al seguir el flujo de caja, los movimientos en cuentas, la administración y composición del portafolio de inversiones, que respaldan las reservas técnicas y los recursos propios</p>	

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Gestionar los riesgos	
ÁREAS RESPONSABLES	Control permanente / Actuaría (Dirección de riesgos financieros y de mercado) / Tesorería / Planeación	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / creación aprobación y distribución de la documentación (GCA)	
SERVICIOS PRESTADOS	<p>Administrar los riesgos operativos, reputacionales y legales a los que esta expuesta la empresa debido a la naturaleza de sus operaciones, usando la metodología de Identificar-Medir-Controlar-Monitorear. Emplear el software de gestión de riesgos GCI, para controlar los riesgos, incidentes, planes de acción, controles, medidas de seguimiento y mejora</p>	

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Velar por la Ética del Negocio (ARI)**



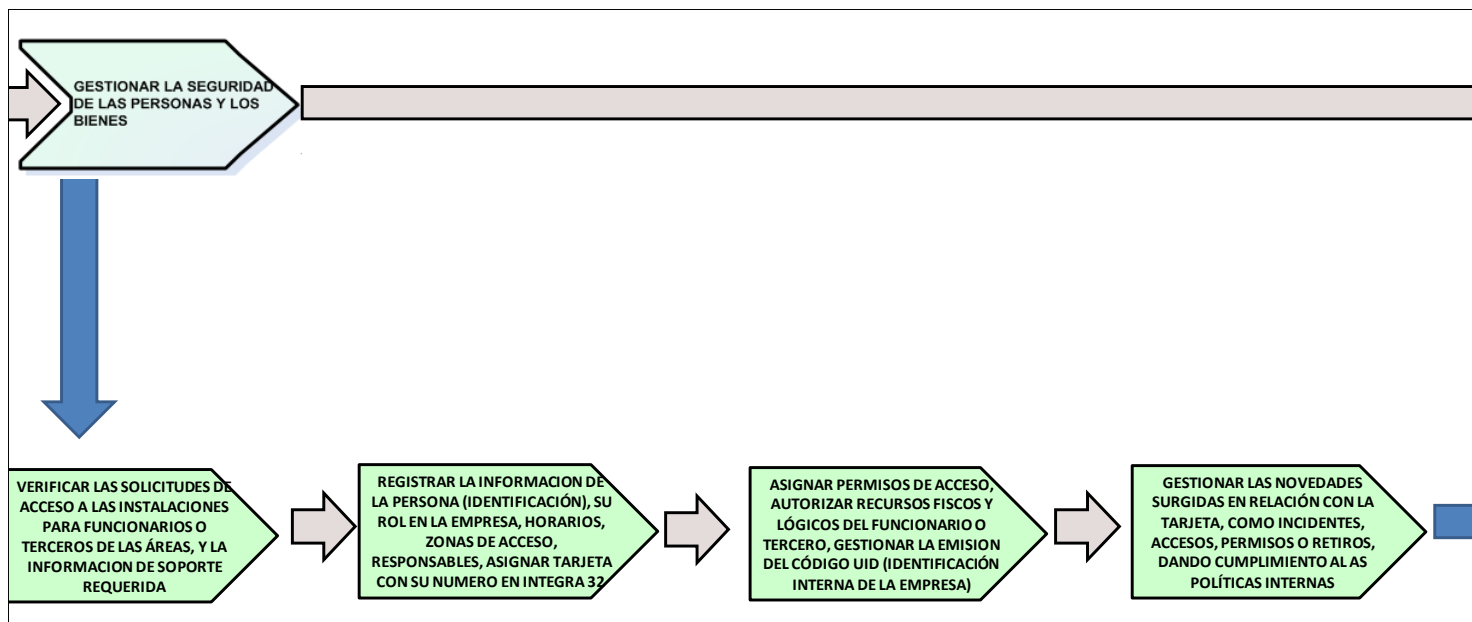
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Velar por la ética del negocio	
ÁREAS RESPONSABLES	Compliance	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX / comercial / Actuaría / Control permanente	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Cotización y aprobación del producto (DPS) / Gestión de Implementación comercial (DPS) / Negocios (GLE) / Cotización de productos, servicios y selección del proveedor (GLO) / GIN	
SERVICIOS PRESTADOS	Investigar a contrapartes sobre los posibles riesgos LA/FT, PEPS, países sancionados con embargos financieros, lavado de activos, listas y bases de datos restrictivas en socios, proveedores y facilitadores; revisar su cumplimiento de los requisitos legales y normativos, calificar el nivel de riesgo de la contraparte y aplicar de medidas según la sensibilidad detectada	

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Velar por la ética del negocio	
ÁREAS RESPONSABLES	Compliance	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX / comercial / Actuaría / Control permanente	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Cotización y aprobación del producto (DPS) / Gestión de Implementación comercial (DPS) / Negocios (GLE) / Cotización de productos, servicios y selección del proveedor (GLO) / GIN	
SERVICIOS PRESTADOS	determinar los riesgos de blanqueo de capital y financiación del terrorismo (LAFT) en aquellas personas (PEPS) que controlan o se benefician de contrapartes (de forma directa o indirecta) con las que se desarrollan actividades o transacciones, y hacer el seguimiento de las actividades o transacciones inusuales de estos individuos	

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Velar por la ética del negocio	
ÁREAS RESPONSABLES	Compliance	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Casa Matriz / COMEX	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos los comités de control interno	
SERVICIOS PRESTADOS	implementar y monitorear el código de conducta, las actividades profesionales de los empleados y los posibles conflictos de intereses; ENFORZAR procesos que detecten las irregularidades cometidas, como fraude y corrupción, así como también las medidas de vigilancia sobre los comités de control interno	

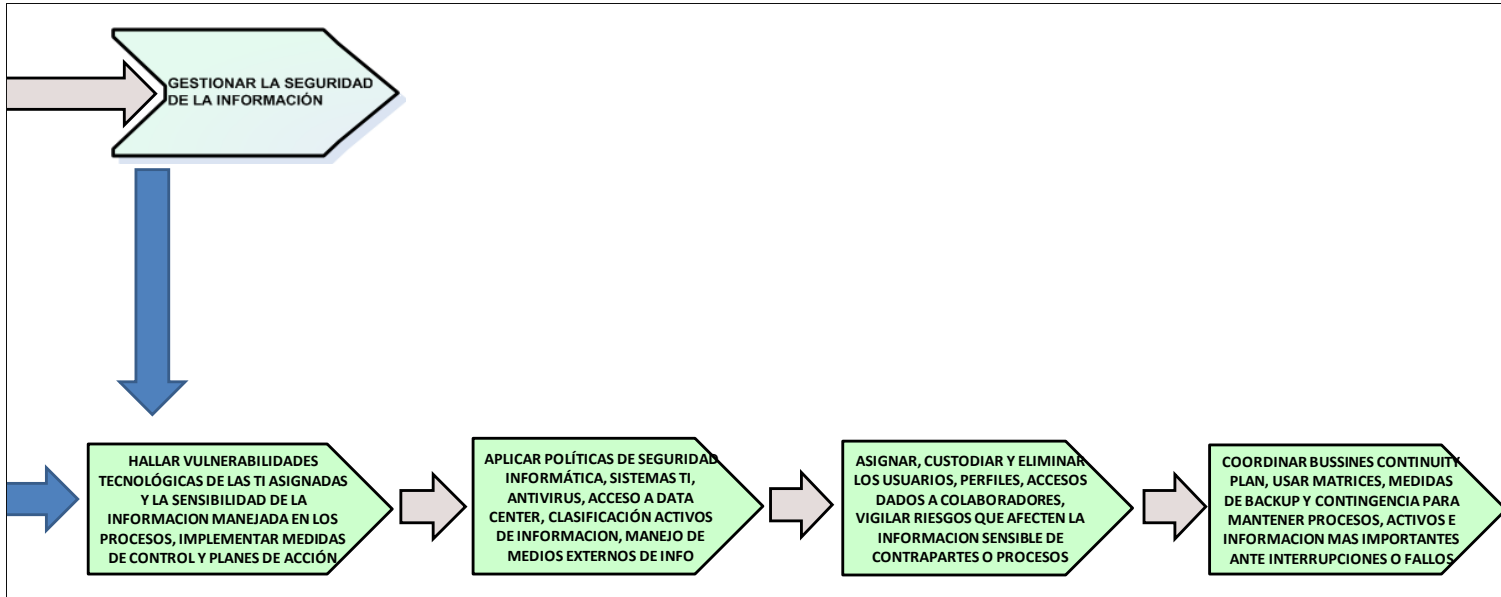
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Velar por la ética del negocio	
ÁREAS RESPONSABLES	Compliance	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Superintendencia Financiera de Colombia / Casa Matriz / COMEX	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	GIN / PIN	
SERVICIOS PRESTADOS	Ejecutar políticas y mecanismos para el control de los riesgos relacionados con la seguridad financiera en cuanto a cuentas, transacciones y divisas extranjeras manejadas por Cardif	

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar la Seguridad de las Personas y los Bienes (ARI)**



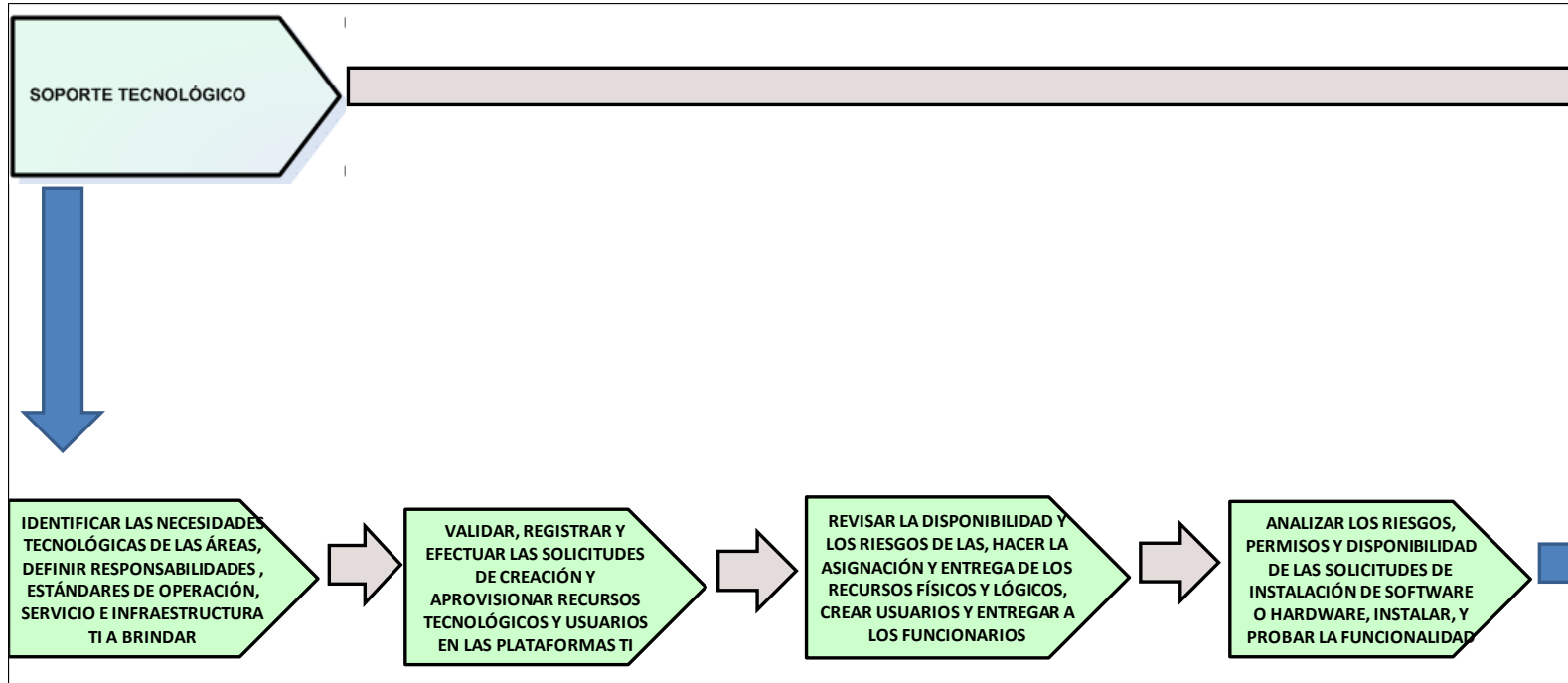
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos	
SUBPROCESO	Gestionar la seguridad de las personas y los bienes	
ÁREAS RESPONSABLES	Administrativo	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Comités de Riesgos / Seguridad Global/ IT	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos	
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar permisos de acceso, permanencia o circulación física de funcionarios y terceros (con permiso de ingreso) en las instalaciones de cardif, garantizando las seguridad de los funcionarios y los bienes; se debe asignar y gestionar los bienes físicos y activos provistos.	

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestionar la Seguridad de la Información (ARI)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Administrar los riesgos
SUBPROCESO	Gestionar la seguridad de la información
ÁREAS RESPONSABLES	Seguridad Global / IT
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Súper Intendencia Financiera de Colombia / Áreas de la empresa / Clientes / Socios / Proveedores / IT / operaciones
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / IT
SERVICIOS PRESTADOS	Implementar y administrar medidas dispuestas para proteger la entereza de la información interna o de las contrapartes compartida, vigilando los principales riesgos y vulnerabilidades en los sistemas TI que soportan las operaciones; asimismo administrar los sistemas de continuidad del negocio

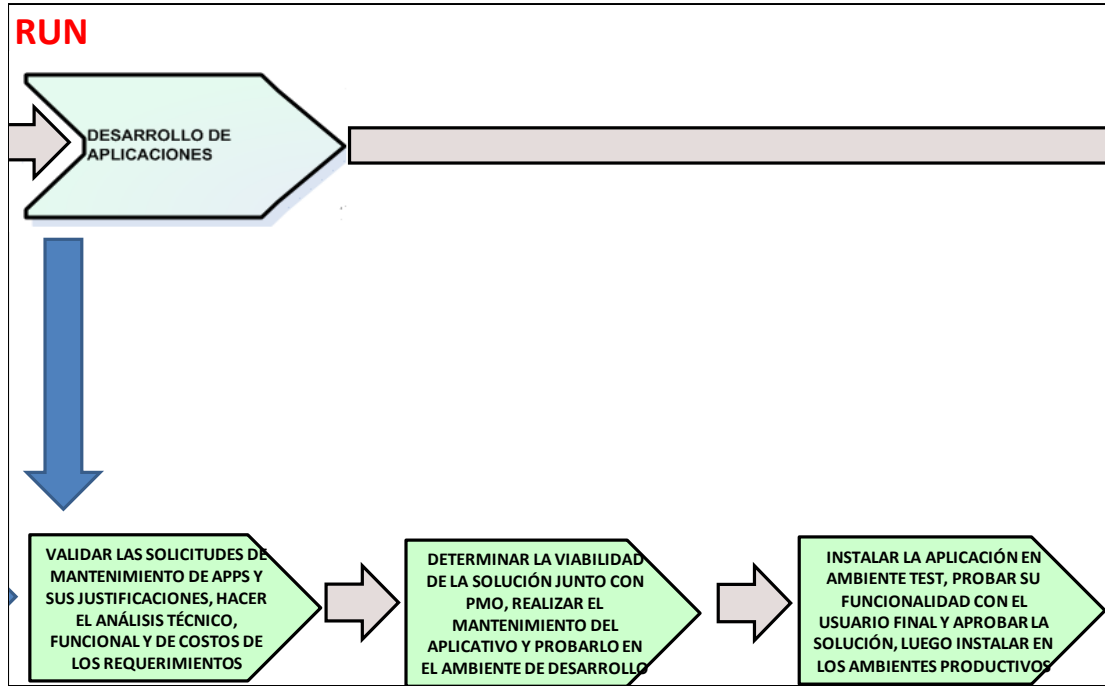
10. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Soporte Tecnológico (GIT)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información	
SUBPROCESO	Soporte tecnológico	
ÁREAS RESPONSABLES	IT	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / RRHH / Administrativo	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar la seguridad de las personas y los bienes (ARI) / Gestionar la seguridad de la información (ARI)	
SERVICIOS PRESTADOS	Definir los servicios que prestara el equipo IT frente a las necesidades tecnológicas de las áreas en el manual Service Level Agreement, prestar y mantener los servicios del SLA asociados las tecnologías de información que soportan las operaciones de la empresa	

FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS		fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información	
SUBPROCESO	Soporte tecnológico	
ÁREAS RESPONSABLES	IT / Seguridad global	
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa	
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar la seguridad de las personas y los bienes (ARI) / Gestionar la seguridad de la información (ARI)	
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar el aprovisionamiento de recursos TI a los colaboradores, así como los usuarios y accesos para sus labores, revisando los riesgos de seguridad en la información y equipos a asignar y entregar	

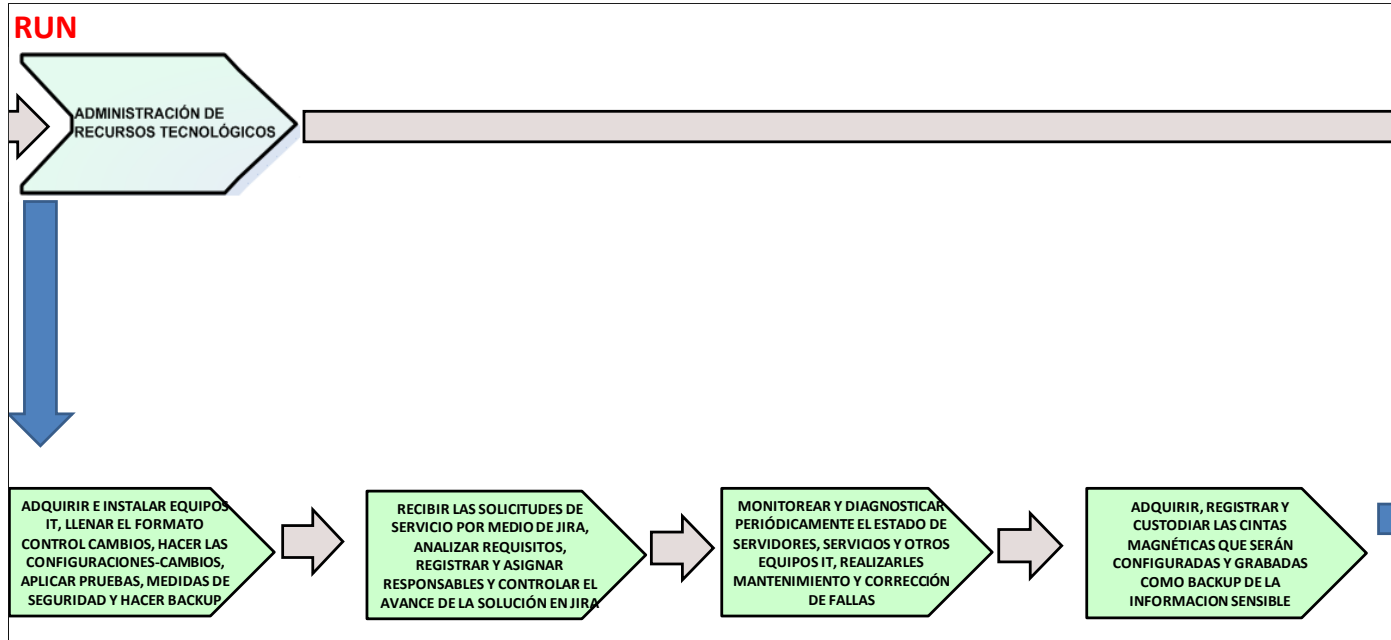
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Desarrollo de Aplicaciones RUN (GIT)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Desarrollo de aplicaciones (RUN)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / PMO
SUBPROCESOS RELACIONADOS	GPE
SERVICIOS PRESTADOS	Realizar el mantenimiento o actualización del software o recursos TI desplegados en los procesos, dadas sus solicitudes y requerimientos para hacer cambios en la funcionalidad o por problemas presentados, desarrollar las soluciones y lanzamiento a producción.

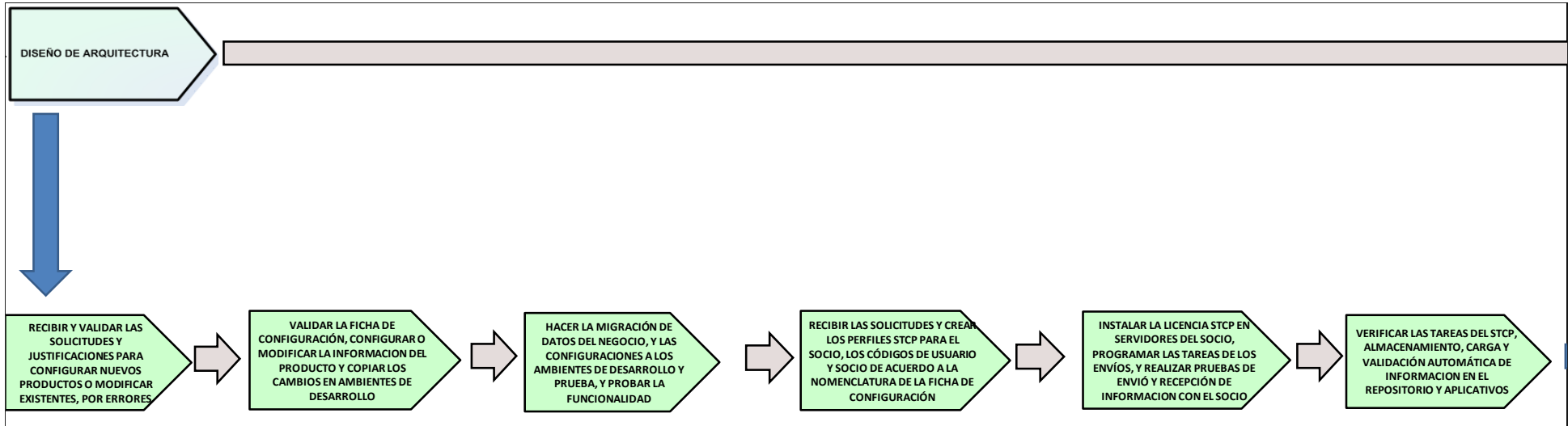
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Desarrollo de aplicaciones (RUN)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Socio / Casa matriz
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comité de cambios, arquitectura, desarrollos, inversiones y seguridad
SERVICIOS PRESTADOS	Revisar y evaluar que los proyectos de cambio del modelo de negocio de la empresa sean ejecutadas conforme a las definiciones de los comités y casa matriz, y que cumplan con los resultados esperados

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Administración de Recursos Tecnológicos RUN (GIT)**



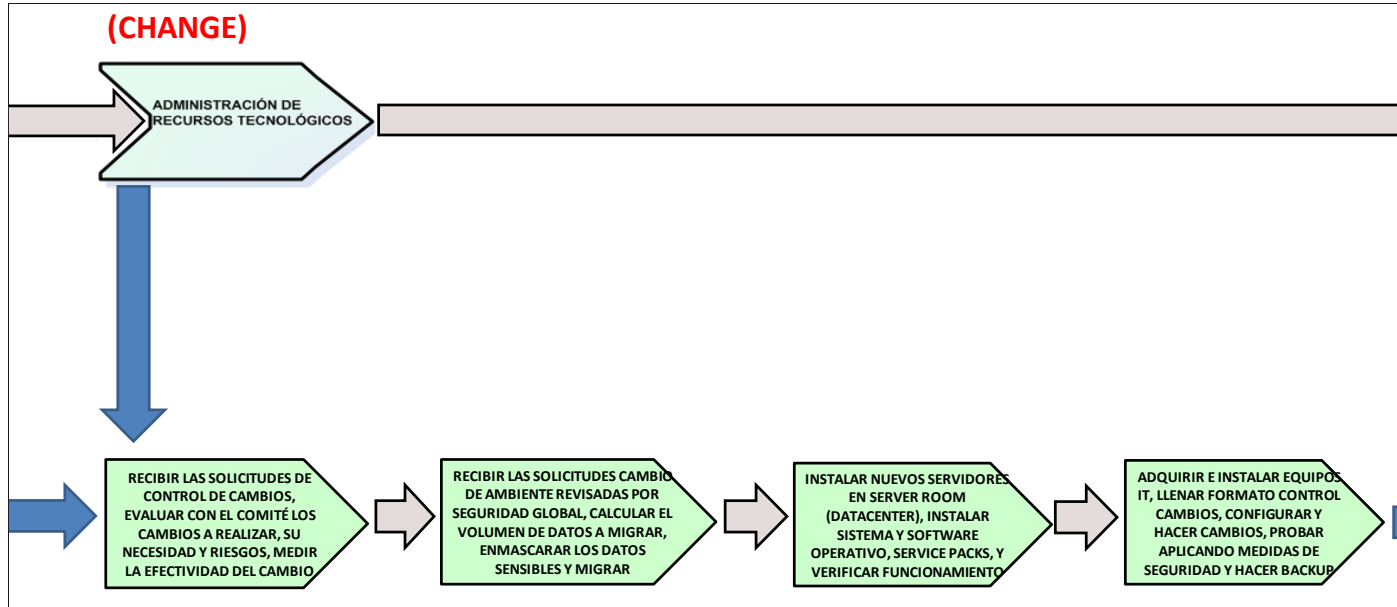
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Administración de recursos tecnológicos (RUN)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Infraestructura)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa
SUBPROCESOS RELACIONADOS	todos
SERVICIOS PRESTADOS	Brindar soporte técnico mediante el uso de JIRA, a los servicios y recursos físicos y lógicos IT que soportan las operaciones de la empresa en cumplimiento con los SLA y normativas internas, así como también se brindara el servicio de backup de información

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Diseño de Arquitectura (GIT)**



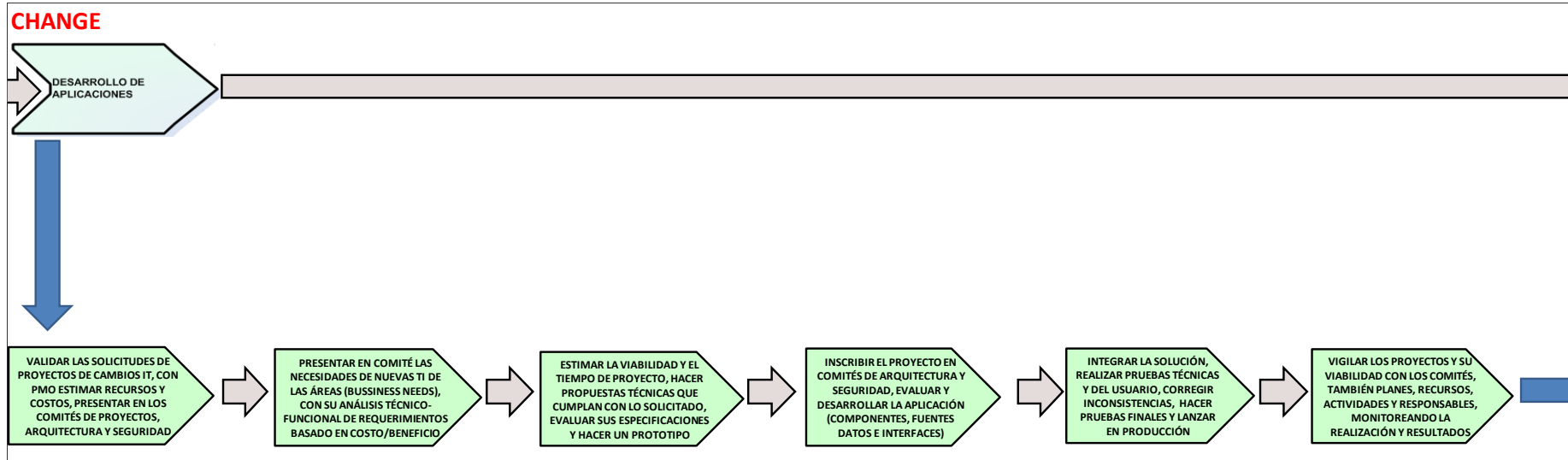
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Diseño de arquitectura
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo / Infraestructura y tecnología)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas productivas / Socios
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta comercial (IPS) / Estabilización (IPS) / APS / comité de operaciones y TI
SERVICIOS PRESTADOS	Configurar, probar y lanzar a producción los aplicativos y sistemas TI en los que se desarrolla el ciclo de vida del producto o en los que se realiza la comunicación y transferencia de información con los socios de acuerdo con las necesidades de protección de información

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Administración Recursos Tecnológicos CHANGE (GIT)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Administración de recursos tecnológicos (CHANGE)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo / Infraestructura y tecnología / Administrador basas de datos)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas productivas / Áreas de la empresa
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta comercial (IPS) / Estabilización (IPS) / APS / comité de operaciones y TI
SERVICIOS PRESTADOS	Gestionar y controlar los servicios o recursos IT que manejan la información de producción, como la infraestructura (Servidores, Servicios, equipos IT), los aplicativos y software técnicos, y apoyar las necesidades de ajuste TI de estas operaciones

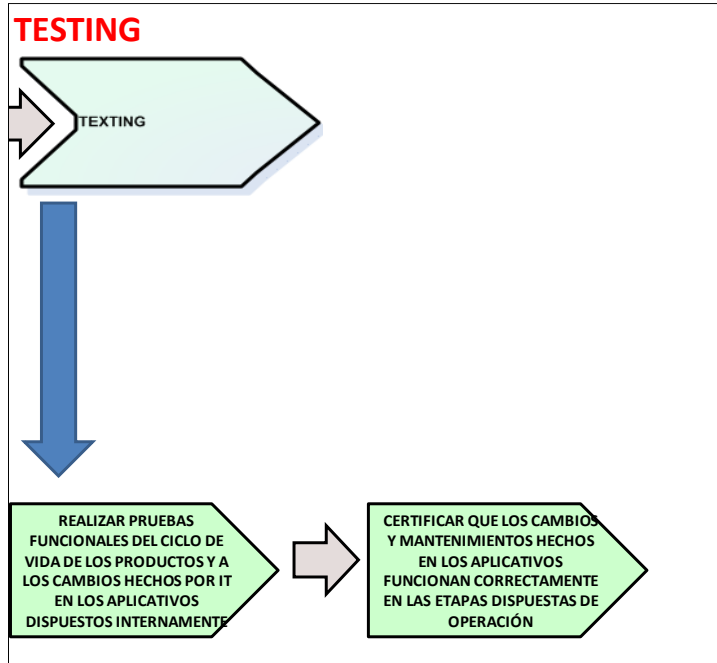
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Desarrollo de Aplicaciones CHANGE (GIT)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Desarrollo de aplicaciones (CHANGE)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / PMO
SUBPROCESOS RELACIONADOS	GPE
SERVICIOS PRESTADOS	Gestionar el ciclo de vida de aquellos proyectos que desarrollan nuevos sistemas IT, que mejoran los procesos, partiendo de identificar necesidades, desarrollar soluciones, probarlas y lanzarlas a producción midiendo su eficacia

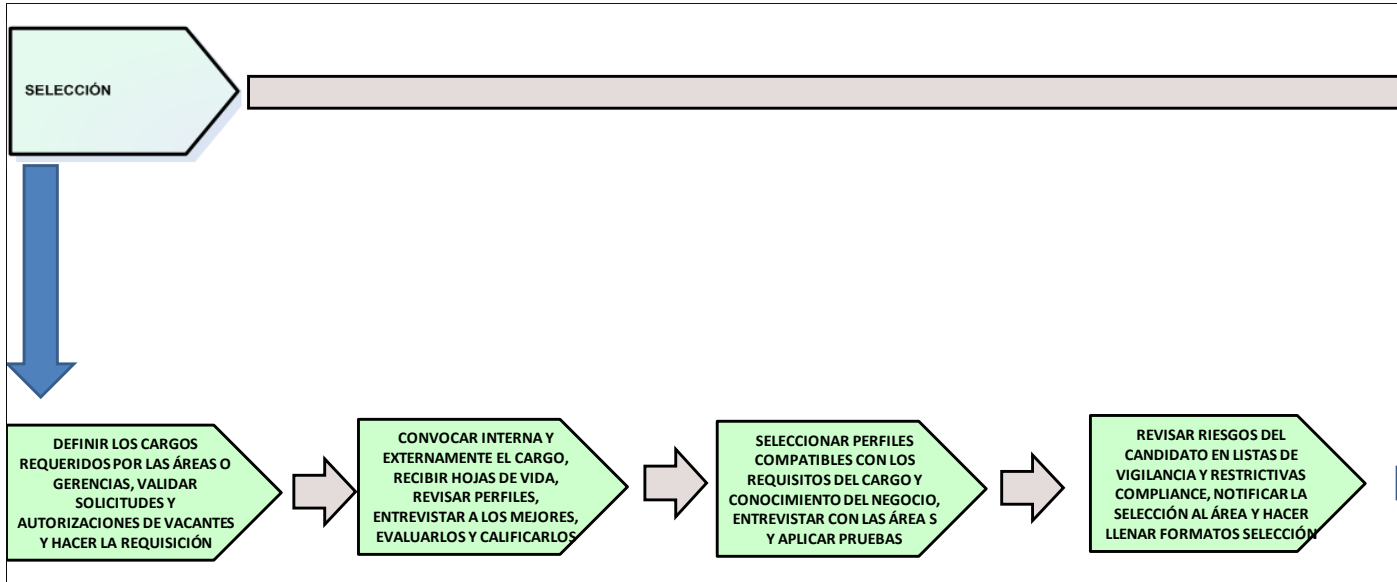
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Desarrollo de aplicaciones (CHANGE)
ÁREAS RESPONSABLES	IT (Desarrollo)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Clientes / Socio / Casa matriz
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Comité de cambios, arquitectura, desarrollos, inversiones y seguridad
SERVICIOS PRESTADOS	Revisar y evaluar que los proyectos de desarrollo de nuevas tecnologías de la empresa sean ejecutadas conforme a las definiciones de los comités y casa matriz, y que cumplan con los resultados esperados

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Testing (GIT)**



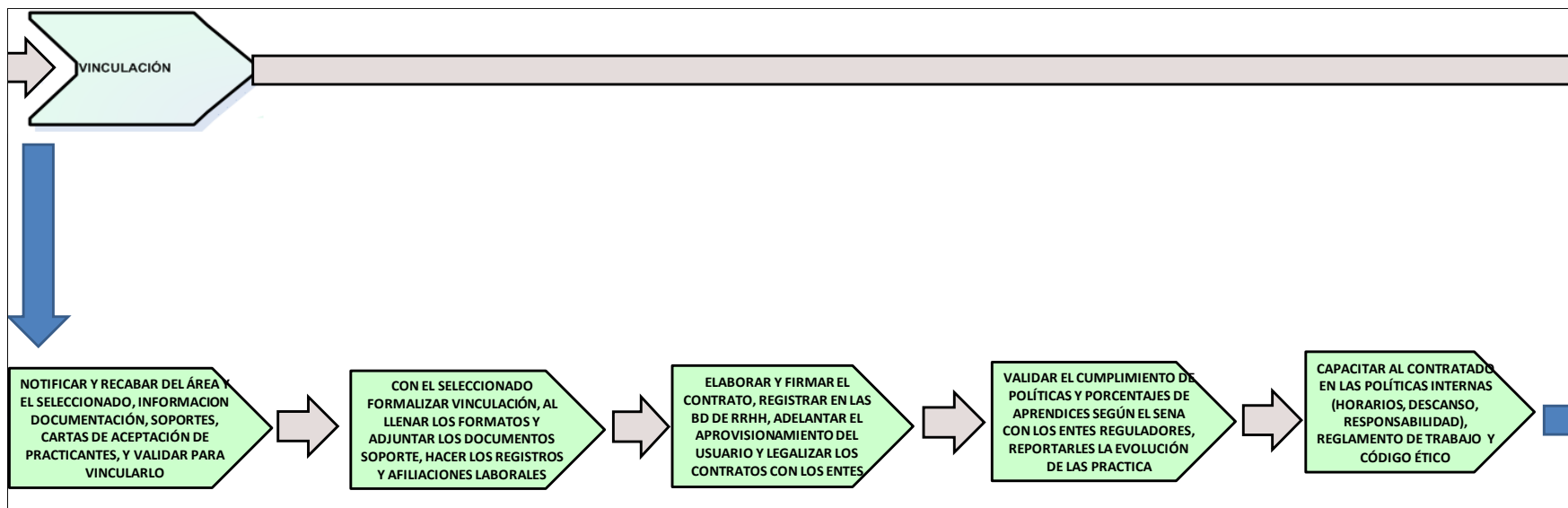
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión de los sistemas de información
SUBPROCESO	Testing
ÁREAS RESPONSABLES	Automatización (ingeniería de procesos) / Estabilización
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Implementación / IT / Producción
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de la oferta de negocios (IPS) / estabilización (IPS) / APS
SERVICIOS PRESTADOS	Probar y certificar que los cambio, instalaciones, desarrollos, mantenimientos y demás servicios realizados en las plataformas IT cumplen con las funcionalidades y requerimientos técnicos del negocio y las necesidades presentadas por las áreas

11. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Selección (GRH)



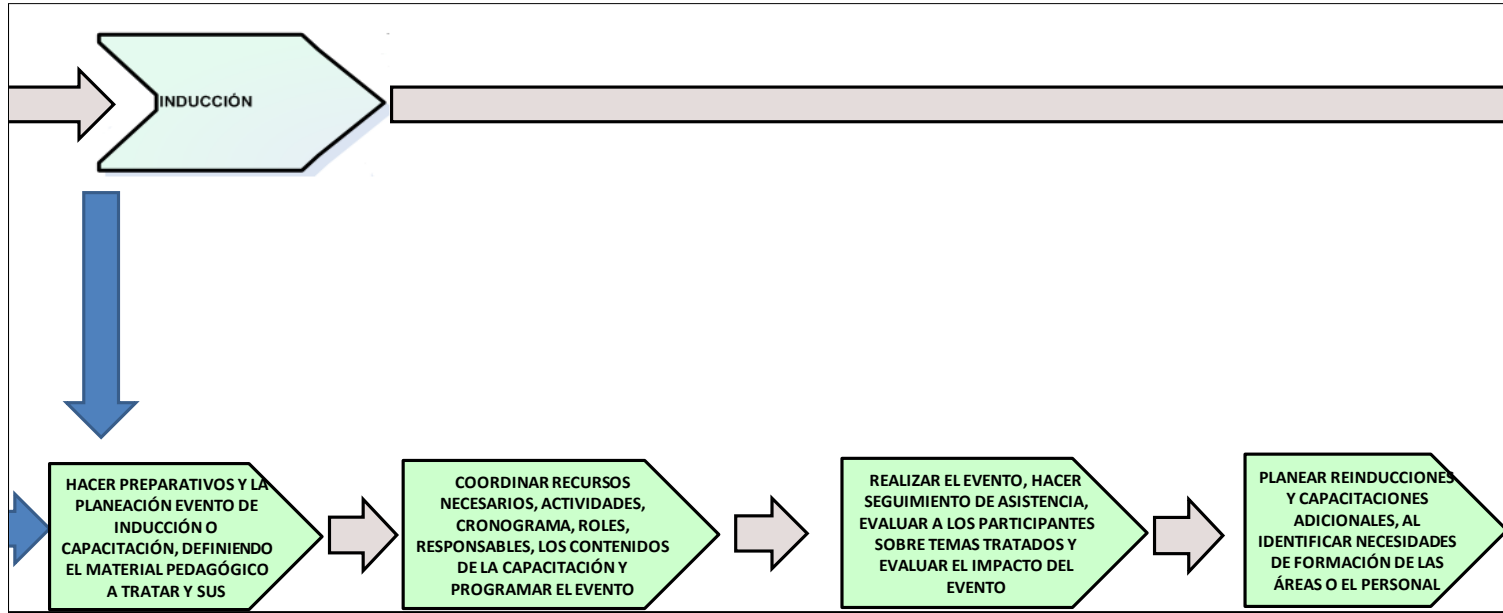
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el recurso humano
SUBPROCESO	Selección
ÁREAS RESPONSABLES	RR.HH.
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Comités de riesgo / Compliance / control permanente
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / Velar por la ética del negocio (ARI) / gestionar los riesgos (ARI)
SERVICIOS PRESTADOS	Realizar la descripción de los cargos vacantes de la empresa, caracterizar las aptitudes, necesidades y requisitos de los perfiles con las gerencias de área, hacer la convocatoria y selección de candidatos

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Vinculación (GRH)**



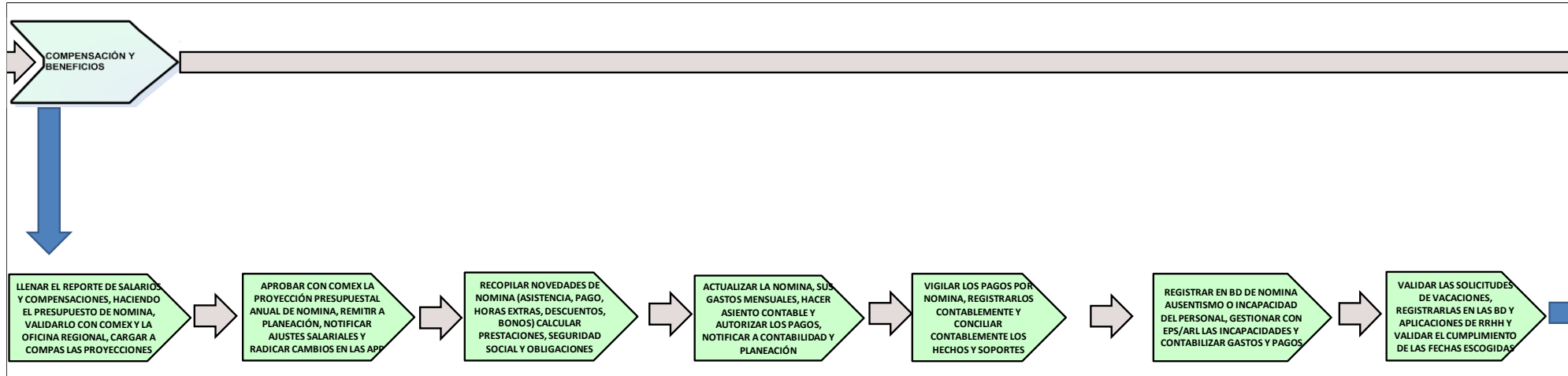
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el recurso humano
SUBPROCESO	Vinculación
ÁREAS RESPONSABLES	RR.HH.
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Legal / Entes reguladores
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / Negocios (GLE)
SERVICIOS PRESTADOS	Realizar la formalización de las relaciones laborales con los nuevos funcionarios por medio, de la firma de los contratos, capacitaciones de las condiciones de trabajo y códigos de ética, y reportar a entes de control la contratación

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Inducción (GRH)**



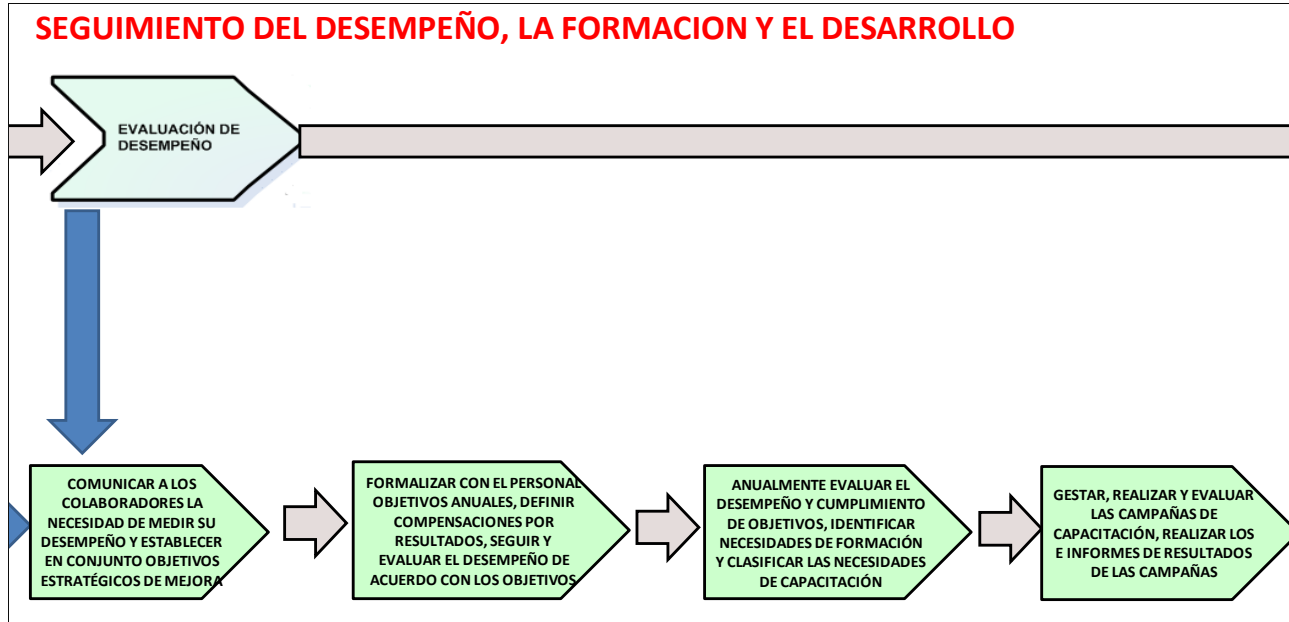
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el recurso humano
SUBPROCESO	Inducción
ÁREAS RESPONSABLES	RR.HH.
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Comex / Vicepresidencia de RR.HH.
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos
SERVICIOS PRESTADOS	Realizar la logística y coordinación de los eventos de inducción y capacitación para que el personal aprenda de la naturaleza y la infraestructura de la empresa, de sus labores y socialice con su nuevo ambiente laboral

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Compensación y Beneficios (GRH)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el recurso humano
SUBPROCESO	Compensación y beneficios
ÁREAS RESPONSABLES	RR.HH.
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Comex / Legal / Entes reguladores / contabilidad / planeación / tesorería
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Definir el presupuesto (GMP) / Gestionar los pagos (PIN) / Gestionar y proveer INFO contable y técnica (PIN) / Gestión de proveedores (GLO)
SERVICIOS PRESTADOS	Administrar la nomina y el presupuesto, gastos y obligaciones de ella, controlando las novedades del personal como horas extras, ausentismos, incapacidades, descansos (vacaciones) y sus pagos

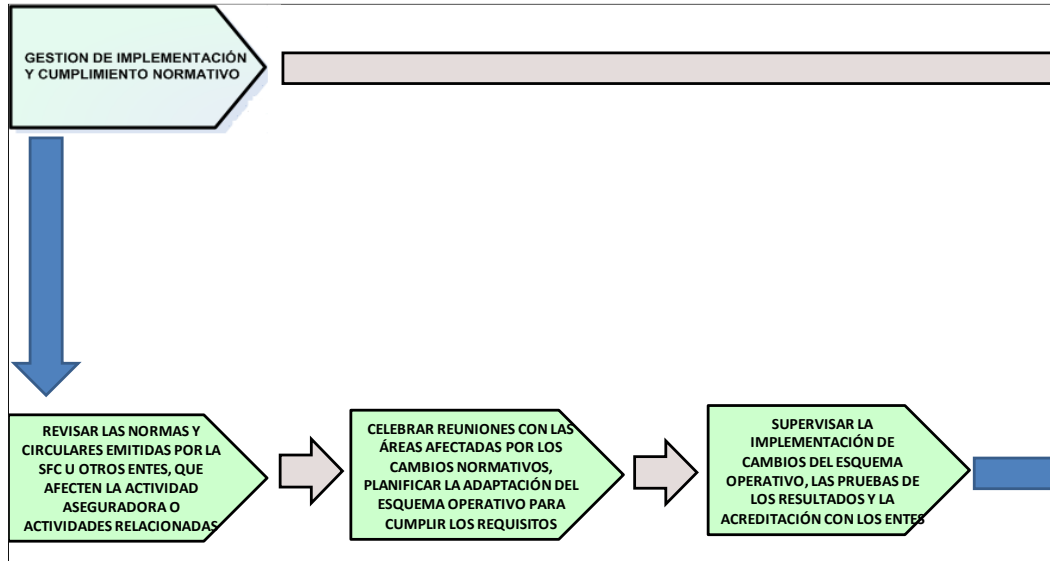
➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas subproceso Seguimiento del Desempeño, Formación y Desarrollo (GRH)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el recurso humano
SUBPROCESO	Seguimiento del desempeño, formación y desarrollo
ÁREAS RESPONSABLES	RR.HH.
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / Áreas de riesgo
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos
SERVICIOS PRESTADOS	Acompañar el desempeño de cada funcionario, asistiendo y planificando con cada uno los objetivos y metas a lograr laboralmente al año, identificar fallas y remediadas por medio de campañas de capacitación

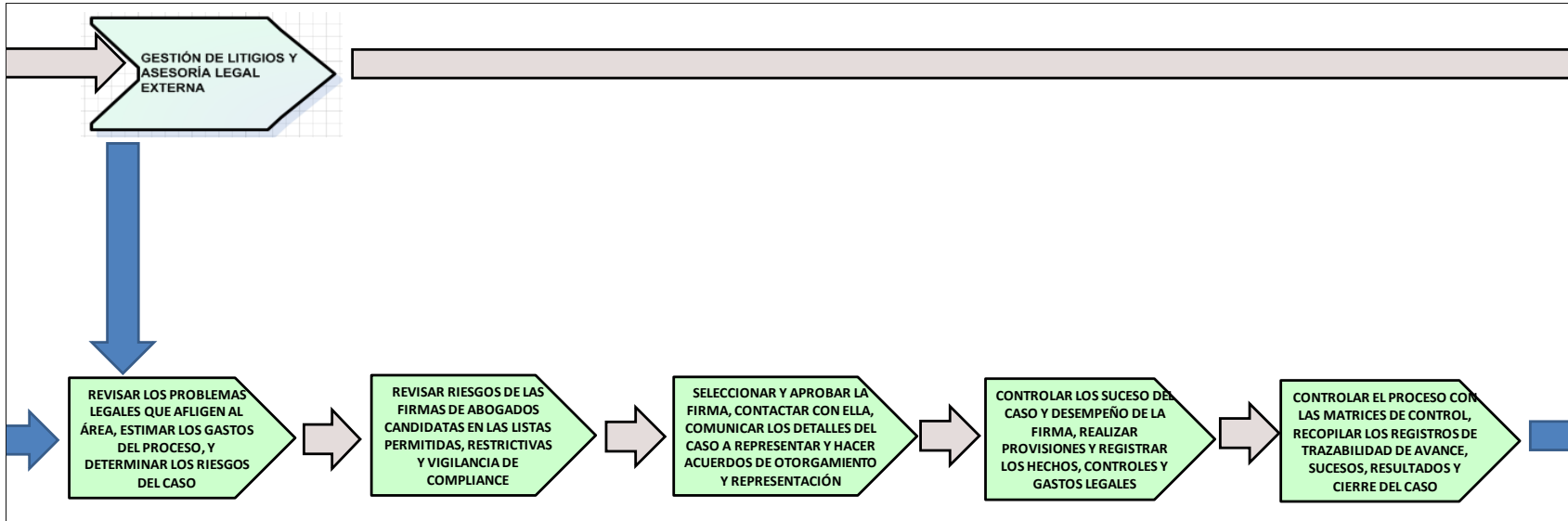
12. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de Implementación y Cumplimiento Normativo

(GLE)



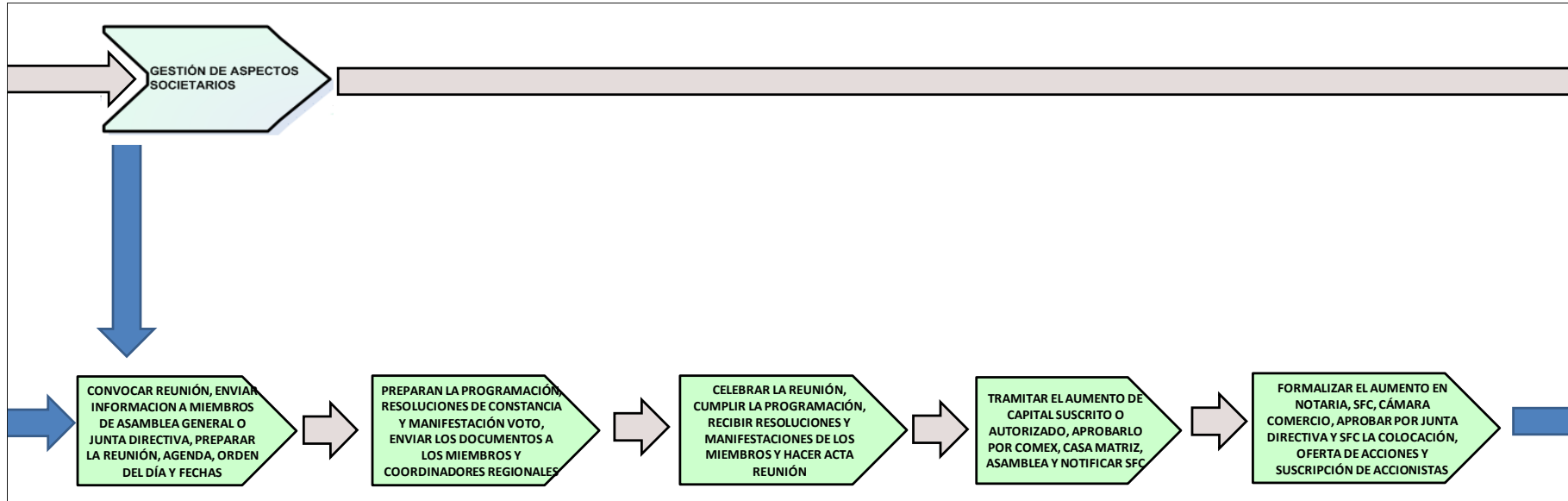
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión legal
SUBPROCESO	Gestión de implementación y cumplimiento normativo
ÁREAS RESPONSABLES	Legal / PMO
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Comex / Casa matriz / SFC / Cámara de comercio / Áreas de la empresa
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / GPE
SERVICIOS PRESTADOS	Vigilar los medios comunicativos de los entes de control, alertar los cambios requeridos en modelo operativo a las áreas afectadas, para planear e implementar las medidas que transformaran el modelo de negocio a lo requerido por la ley

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de Litigios y Asesoría Legal Externa (GLE)**



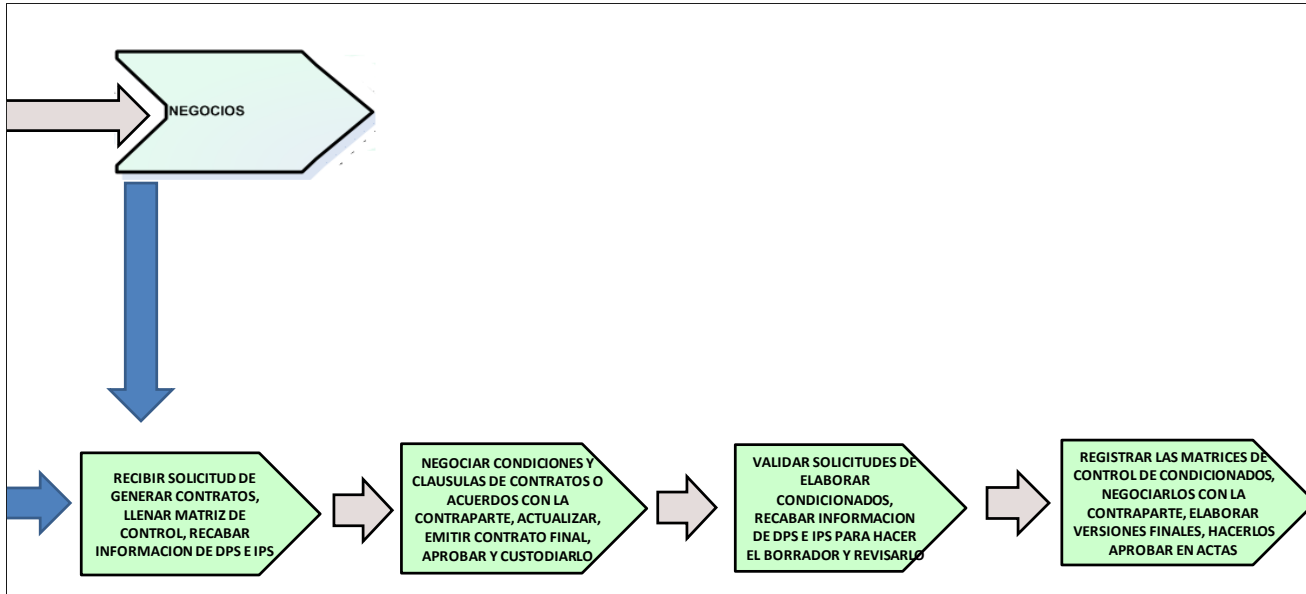
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión legal
SUBPROCESO	Gestión de litigios y asesoría legal externa
ÁREAS RESPONSABLES	Legal
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / gerencias / Comex / Casa matriz / oficina regional
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / Velar por la ética del negocio (ARI) / Gestionar los pagos (PIN)
SERVICIOS PRESTADOS	Apoyar a las áreas en los conflictos o consultas legales que surjan, administrar el proceso desde la selección de la representación y defensa, supervisión del proceso legal y sus resultados, controlando los costos o riesgos que se acarrea

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Gestión de Aspectos Societarios (GLE)**



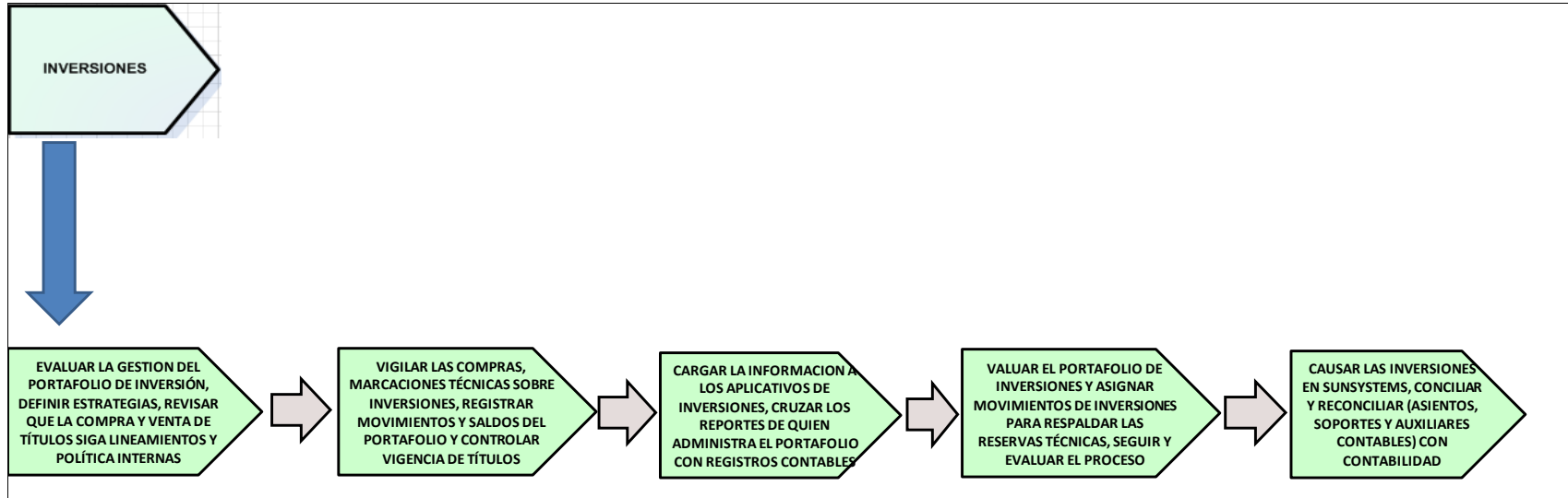
FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión legal
SUBPROCESO	Gestión de aspectos societarios
ÁREAS RESPONSABLES	Legal
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	SFC / Cámara de comercio / Comex / Casa matriz / Junta directiva / Asamblea general de accionistas
SUBPROCESOS RELACIONADOS	DE
SERVICIOS PRESTADOS	Planear reuniones para comunicar y convocar a decisión a la asamblea general de accionistas o la junta directiva, llevar a cabo las reuniones de manifestación de voto o aquellas relacionadas con la suscripción o aumento de acciones

➤ **Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Negocios (GLE)**



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestión legal
SUBPROCESO	Negocios
ÁREAS RESPONSABLES	Legal
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Implementación / Producción / SFC / Comercial / Actuaría / Socios
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Implementación de oferta de negocio (IPS) / DPS / APS
SERVICIOS PRESTADOS	Definir y legalizar las obligaciones de la empresa y las contrapartes en las relaciones comerciales/económicas a sostener, formalizar en contratos, acuerdos y condicionados, los ANS, manuales operativos, condiciones y cláusulas negociadas

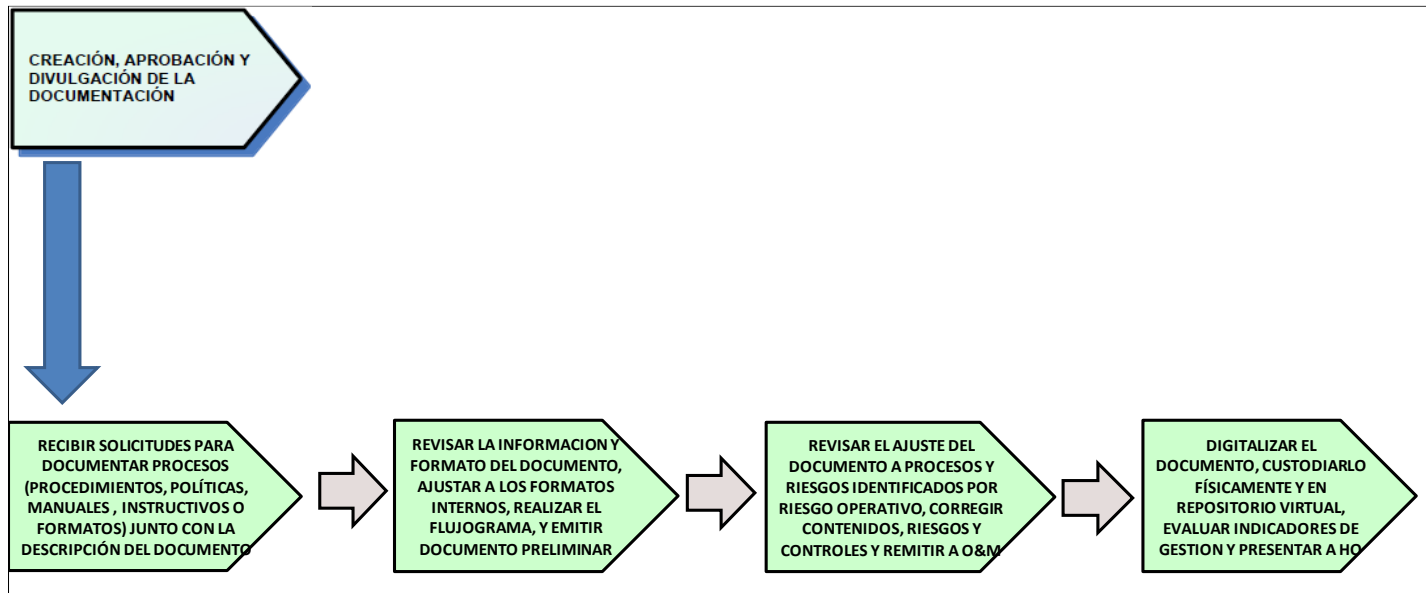
13. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Inversiones (GIN)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar las inversiones
SUBPROCESO	Inversiones
ÁREAS RESPONSABLES	Tesorería
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Contabilidad / siniestros / planeación / Actuarial / entes de control / Compliance / Control permanente
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Gestionar y proveer información financiera (PIN) / Analizar la información contable (PIN) / GMP / Gestionar los riesgos (ARI) / Velar por la ética (ARI) / Comité de inversiones y financiero
SERVICIOS PRESTADOS	Controlar la gestión (compras, ventas y marcaciones) del administrador del portafolio de inversión y su alineación con las estrategias, políticas y normas dadas por el comité de inversiones

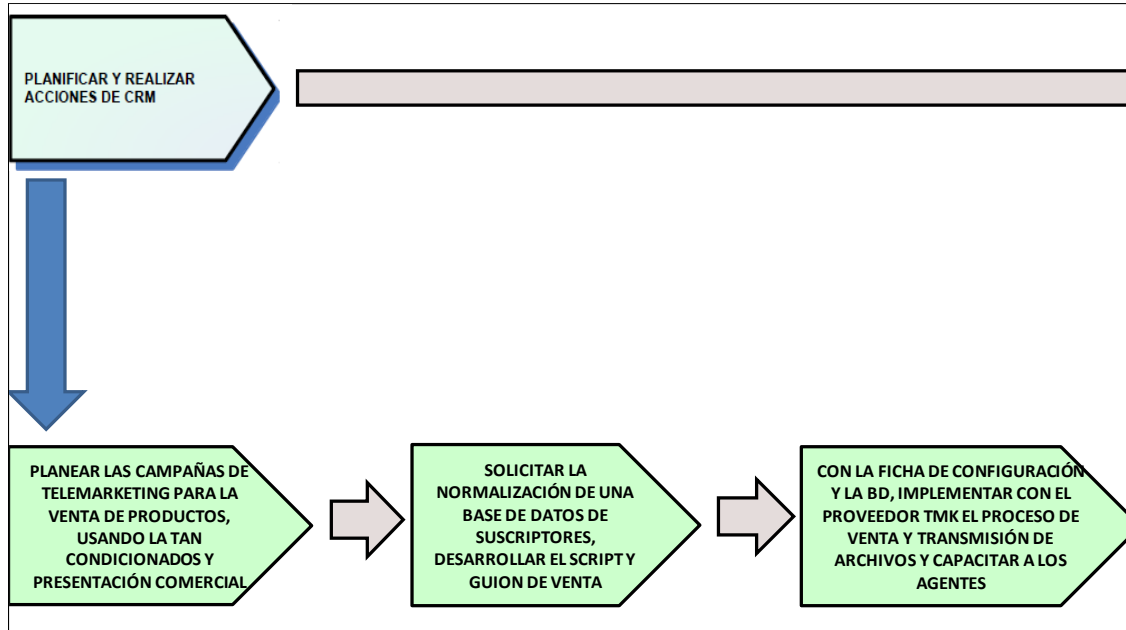
14. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Creación, Aprobación y Divulgación de la Documentación

(GCA)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar la calidad y la mejora continua
SUBPROCESO	Creación, aprobación y divulgación de la documentación
ÁREAS RESPONSABLES	Implementación (Organización y métodos)
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Áreas de la empresa / auditoria / Casa matriz / implementación
SUBPROCESOS RELACIONADOS	Todos / Gestionar los riesgos (ARI) / IPS
SERVICIOS PRESTADOS	Gestionar documentalmente los procesos de Cardif, al custodiar el inventario de documentos, mantenerlo y divulgarlo por medio físico o virtual, para realizar reportes y auditorias de evaluación por casa matriz

15. Fichas técnicas de grupos de interés y sub cadena de tareas del subproceso Planificar y Realizar Acciones de CRM (GMA)



FICHA TÉCNICA DE GRUPO DE INTERÉS	fecha: ago-18
PROCESO MACRO	Gestionar el marketing y las comunicaciones
SUBPROCESO	Planificar y realizar acciones de CRM
ÁREAS RESPONSABLES	Telemarketing
ÁREAS/CLIENTES/PARTES INTERESADAS	Socio / clientes / produccion
SUBPROCESOS RELACIONADOS	venta, suscripcion, y envio de condicionados APS / implementacion de la oferta IPS / DPS
SERVICIOS PRESTADOS	Realizar el levantamiento de las camapañas de telemarketing para la atender la suscripcion de clientes y la venta de productos, desarrollando el esquema de operación para concretar las ventas y notificar los archivos de emision