



ANEXO 2

CONCLUSIONES AL CUESTIONARIO PARA DETECCIÓN DE RIESGOS EN EL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE UN NUEVO CONTRATO DE CLIENTES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Se tiene identificado los tipos de contratos con clientes y definido los perfiles por cada uno de ellos.• Se cuenta con un checklist de requisitos y documentación general que deben cubrir para la celebración de contratos.• Se realizan gestiones de seguimiento a las solicitudes de nuevos contratos cuando estos no son presentadas de manera correcta, contando para ello con plazos que tratan de adaptarse a los hechos en particular.• Se trabaja coordinadamente con otras Direcciones, en razón de la competencia de cada una de ellas, para validar la procedencia de los nuevos contratos.• El personal conoce y desarrolla los pasos a seguir para atender, dar seguimiento y concluir con el contrato solicitado por los clientes, cuando este es procedente.• Se tienen identificado los pasos y requisitos que deben reunir las solicitudes de terminación anticipada de un contrato y/o rescisión y se ejecutan cuando son procedentes.	<ul style="list-style-type: none">• Definir políticas, procedimientos, flujogramas que aprovechen la experiencia y el conocimiento adquirido por el personal vinculado a la atención de solicitudes de nuevos contratos, que permita normar, definir y efficientizar esta tarea y que estas cuenten con la autoización del Consejo de Administración.• Desarrollar controles que permitan conocer los tiempos de atención a las solicitudes del cliente, culminando con los contratos debidamente firmados y notificados, así como controles que identifiquen faltantes de requisitos, documentación, etapas del proceso de cada una de las peticiones recibidas.• Definir indicadores que permitan el cumplimiento entre los plazos de desarrollo de los contratos, cumplimiento contractual por parte de los clientes, relación entre solicitudes recibidas que concluyen con un contrato.• Establecer un programa de trabajo para realizar las verificaciones de cumplimiento contractual.

