

## GESTION DE CALIDAD

GGC-OD-05  
VERSION 1

## MATRIZ DE COMUNICACIÓN PARTES INTERESADAS

Pagina 1 de 1

COMPONENTES CLAVES DE COMUNICACIÓN (Internas - Externas)	SOCIOS		TRABAJADORES		PROVEEDORES		ENTES REGULATORIOS		BANCA		CLIENTE INSTITUCIONAL Y COMERCIAL		ALIADOS		USUARIOS		ENTORNO SOCIAL		CERTIFICADORES		SEGURIDAD DE LA INFORMACION			Comunicación		
	CARGOS																				PROTOCOLOS DE MANEJO			Frecuencia	Medio / Método	
	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	Autoriza	Responde	CRITICO	MAYOR	MEJOR			
Estructura organizacional (Organigrama)	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
Indicadores de gestión SGC	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / SITE
Informes, certificaciones de Ispecciones (regulatorios).	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General				A solicitud/discrecional	Magnetico / SITE
Estructura Modelo de Gestion de la Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
Matriz de Comunicación Partes Interesadas - Asociados al Negocio (Internas - Externas)	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
Planes de procesos SGC	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
Mision - Vision	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				Permanente	Magnetico / Intranet
Objetivos estrategicos y de Calidad	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				Permanente	Magnetico / Intranet
Perfiles de competencia	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Talento Humano	N/A	N/A	Gerente General	Jefe de Talento Humano	N/A	N/A	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	N/A	N/A	N/A	N/A	Gerente General	Gerente General	Jefe de Talento Humano				A solicitud/discrecional	Magnetico / Intranet
Plan estrategico compañía (PEC)	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	N/A	N/A	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	N/A	N/A	N/A	N/A	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico
Planes de reacción frente a emergencias	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Gerente General	Jefe de Talento Humano				Permanente	Magnetico
Estructura y Análisis de EPO y los Efectos y Fallas AMEF por actividad de proceso - Administración del Riesgo.	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				Permanente	Magnetico / SITE
	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente				A solicitud/discrecional	Magnetico	
Políticas SGC	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Jefe de Talento Humano	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad				Permanente	Magnetico / Intranet
Requisitos clientes -Servicios / Confidencialidad / Imparcialidad/ Independencia/ cofiabilidad /	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente	Gerente General	Facilitador servicio al cliente				A solicitud/discrecional	Magnetico	
Requisitos de ley - Servicio - Gestion Tecnica	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	N/A	N/A	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Gerente General	Jefe Gestion Tecnica	Jefe Gestion Tecnica				A solicitud/discrecional	Magnetico
Respaldos (Backup) Datos de los sistemas estaciones y servidores tanto internos como externos. (seguridad de la informacion)	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	N/A	N/A	Gerente General	Jefe sistemas e informatica				A solicitud/discrecional	Magnetico	
Accesos a los sistemas de información y comunicación.	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	N/A	N/A	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	N/A	N/A	N/A	N/A	Gerente General	Jefe sistemas e informatica				A solicitud/discrecional	Magnetico	
Licenciamiento de los sistemas de información y las comunicaciones.	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	Gerente General	Jefe sistemas e informatica	N/A	N/A	Gerente General	Jefe sistemas e informatica				A solicitud/discrecional	Magnetico	
Resultados de la revisión por la dirección	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad	Gerente General	Jefe de Calidad				A solicitud/discrecional	Magnetico	

APROBADO POR GERENTE GENERAL  
12 DE MARZO DE 2018