

Medellín, Julio del 2023

PROTOCOLO PUNTOS DE COMUNICACIÓN AGENCIAS CONFIAR

- **Introducción:**

Este documento nace con la intención de generar los lineamientos mínimos para la unificación de la imagen en las agencias de Confiar Cooperativa Financiera en el territorio nacional, comprendiendo, además, que dicho ejercicio se da bajo el trabajo conjunto entre las diversas áreas que, por su alcance, tienen participación (administrativa, servicio al cliente, mercadeo, comunicaciones, entre otras).

- **Objetivo general:**

Establecer lineamientos para los puntos de comunicación en las agencias de acuerdo con las políticas de imagen de marca establecidos por Confiar Coop.

- **Objetivos específicos:**

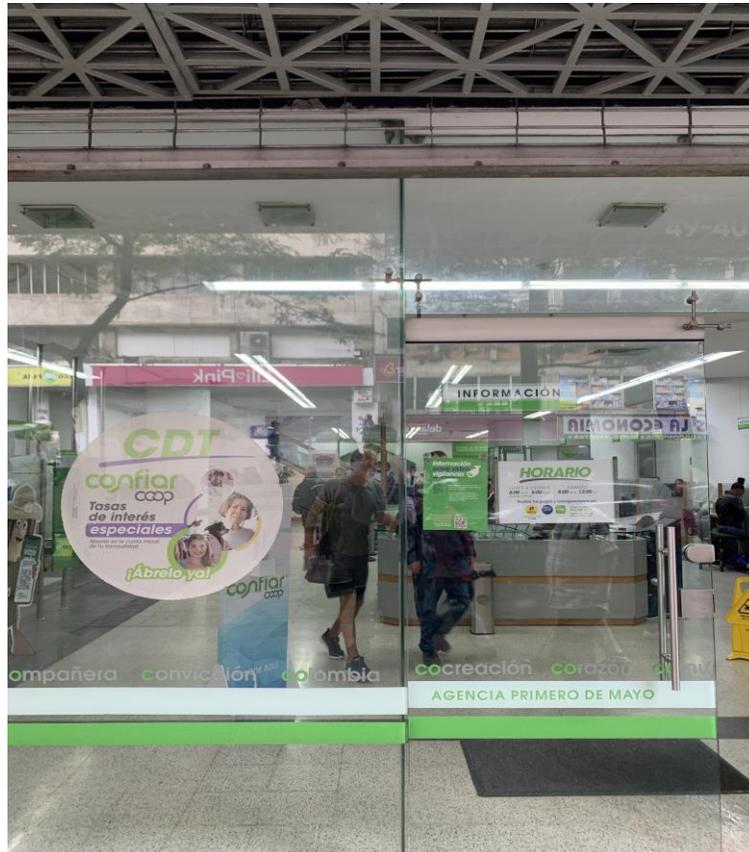
- Determinar la cantidad, tráfico y temporalidad de las piezas impresas y virtuales en los puntos de información en las agencias.
- Regular la información impresa y virtual de carácter institucional, comercial y social, además de caracterizar dentro de las mismas las publicaciones de orden obligatorio.
- Generar un flujo de acompañamiento, seguimiento y medición de la aplicación del protocolo para fines comunicativos en los espacios de relacionamiento presencial con los asociados, ahorradores y comunidad en general.

- **Alcance:**

Agencias en el territorio nacional y demás espacios presenciales propios de Confiar y demás unidades de negocio o aliados estratégicos en los cuales el área de comunicaciones tenga potestad.



- **Ubicación:**
- Puerta vidriera:



- Cartelera:



- Cartelera virtual:



- Caja:



- Asesoría:



- Cajero Servibanca:



- **Destrucción del material:**

Enviar un paquete con las piezas deshabilitadas a mensajería marcado con la palabra “Destrucción”, dicha área se encargará con las maquina dispuesta en Dirección General para tal fin.

- **Indicadores de medición, gestión y control:**
 - % cumplimiento: matriz de puntos de información.
 - % cumplimiento: ubicación de la publicidad.
 - % cumplimiento: identidad de marca en agencia.

- **Matriz de control:**

[Clic aquí – OneDrive.](#)

*Si la agencia presenta incumplimientos serán evaluados a la luz del Manual SAC.

- **Seguimiento:**
 - 2021 - acompañamiento pedagógico y correctivo, implementado por Comunicaciones.
 - 2022 –2023 de acuerdo con el registro fotográfico suministrado por SAC, se realizará actualización de los indicadores. Posteriormente se seleccionará cada mes una oficina por zona, lo que permitirá el seguimiento y control de cinco agencias en total y al cierre del año, se contará con la cobertura nacional, permitiendo tener los indicadores por cada una y un informe global de la implementación del protocolo.
- **Flujograma.**



- **Roles.**
 - Responsable y vigía en sitio:
 - Director(a) de Agencia.
 - Subdirector(a) de Agencia.
 - Comité validador de información, tráfico y puntos de información:
 - Administración:
 - Marcelo Brand - marcelo.brand@confiar.coop
 - Ventas:
 - Fredy Cárdenas – fredy.cardenas@confiar.coop
 - Servicio al Cliente:



Liliana Mesa – liliana.mesa@confiar.coop

- Mercadeo:
Andrés Velasquez – andres.velasquez@confiar.coop

- Comunicaciones:
 - Jennifer Restrepo – jennifer.restrepo@confiar.coop

- Todos los requerimientos deberán ser escalados con Comunicaciones, a su vez, el seguimiento y control para fines publicitarios y custodia de imagen de la Cooperativa en las agencias, será liderada por:
 - Paula Gómez – paula.gomez@confiar.com.co
 - Adriana Sánchez – adriana.sanchez@confiar.coop
 - Juan Diego Tarazona- juan.tarazona@confiar.coop