

7ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2020

NOTIAscensión



APRECIADOS COLABORADORES

Reciban un afectuoso saludo en nombre de la Junta Directiva y socios de La Ascensión S.A.. A pesar de la situación coyuntural que vive la humanidad, nuestra Organización no olvida las fechas especiales y representativas como la celebración de amor y amistad, que simboliza la unión y esperanza del espíritu humano a través de los amigos.

El mundo se enfrenta a muchos desafíos, crisis y fuerzas divisorias, ocasionadas por la situación desencadenada a causa de la pandemia. A la hora de abordar estas dificultades, es necesario fomentar la solidaridad entre nosotros como miembros de una misma Compañía, manifestando la amistad y cultivando los lazos de la camaradería, confianza y compañerismo como pilares de esta gran familia empresarial.

Podemos contribuir a los cambios fundamentales y necesarios para construir cimientos sólidos y perdurables en el tiempo generando pasión y orientación al logro del éxito personal y colectivo, veo en cada uno de ustedes la vitalidad necesaria y suficiente para hacerlo.

Desde la Junta Directiva y la Gerencia General deseamos transmitir un mensaje de gratitud, solidaridad y amistad, con la seguridad que seguimos trabajando por superar los retos empresariales y sociales que la situación demanda.

Guillermo J. Chaves Ocaña
Socio Gerente General

SEGUIMOS CONSOLIDANDO NUESTRO SERVICIO FUNERARIO, EL MOMENTO DE VERDAD MÁS IMPORTANTE DE CARA AL CLIENTE.

Ser funerarios hoy más que nunca es un honor, es la muestra palpable de la vocación de SERVICIO, del acompañamiento que necesita la familia, somos el primer contacto que el doliente tiene en busca de una buena orientación para hacer el último homenaje a sus seres queridos. Hoy, nuestro equipo funerario hace parte de esos héroes anónimos que además de llevar los fallecidos a su última morada, deja recuerdos significativos en las familias. Las palabras acertadas, los rituales que cada vez cobran mayor importancia a pesar de las restricciones sanitarias, son algunos de los talentos que nos permiten humanizar el servicio funerario.

Es por ello que La Ascensión S.A. presenta su nuevo concepto de servicio **"Tus Recuerdos"** y la trascendencia, que además de rituales significativos incluye un **KIT DE VELACIÓN** donde encuentra el folleto de firmas "Hoy te acompañamos", una vela, símbolo universal de la luz, y material de duelo para adultos

y niños, como parte de la responsabilidad social que tenemos con la comunidad doliente. Los católicos recibirán el libro "Oramos por ti" y una camándula personalizada.



NUEVO KIT FUNERARIO

REDISEÑO CALL SERFUN

Bajo el principio de seguir consolidando la estructura de call center La Ascensión S.A., hemos incorporado un procedimiento para monitorear los momentos de verdad que se tienen con los clientes y aliados para identificar oportunidades de mejora continua al proceso y garantizar una óptima prestación del servicio. Las llamadas del contact center son monitoreadas en tiempo real permitiendo identificar y solucionar fallas del servicio en el momento que ocurren.

Desarrollamos el primer cubo en la gerencia de Servicios Funerarios de nuestro gran Data Warehouse, una estructura de datos que permite analizar en tiempo real cada uno de los servicios en sus distintas etapas operativas, desde la antigüedad del contrato, número de servicios prestados y en curso a nivel nacional, traslados y la identificación de la etapa del proceso en el que se encuentra (autorización, velación y destino final), así mismo permite conocer las causas de fallecimiento, datos que al ser identificados y controlados permiten una acertada toma de decisiones.



NUESTROS PROCESOS

SE ESTÁN TRANSFORMANDO...

Nuevo procedimiento Mascoplan. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad y el proceso SERFUN se documentó el procedimiento para la recepción y coordinación del servicio funerario para mascotas que además de la satisfacción de nuestros clientes, contribuye al posicionamiento de la marca La Ascensión S.A. como un referente de nuevas experiencias y momentos significativos.

Nada de esto sería posible si no tuviéramos claros los lineamientos para una buena selección y evaluación de proveedores, colegas funerarios que se han convertido en los mejores aliados en la prestación de nuestros servicios.



EL MUNDO UNIDO POR LA VIDA

La Ascensión S.A. hizo parte del selecto grupo de funerarios convocado por ALPAR (Asociación Latinoamericana de Funerarias y Parques Cementerios) Organización que en el 2020 lideró la actividad “El Mundo Unido Por La Vida” que busca brindar un reconocimiento a las familias que despidieron a sus seres queridos por causa de la COVID-19 y a todos nuestros hombres y mujeres que laboran en el servicio funerario, aquellos que no hicieron el PARE al que se vio obligado el mundo.



7ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2020

NOTIAscensión



VIRTUALIZACIÓN DEL RECAUDO

La Ascensión S.A. continua en marcha con el proyecto de virtualización del recaudo, llevando a cabo el cierre de los canales con recaudo físico. Es por ello que el 30 de agosto 2020 se da fin a una era, que durante 19 años fue pilar para el mantenimiento del recaudo a través de cada una de nuestras agencias a nivel nacional, con personal que recorrió el país puerta a puerta y que atendió a nuestros afiliados, asumiendo riesgos asociados con el manejo del efectivo y los costos asociados a la presencialidad, así como el uso excesivo de papel.

Las cifras respaldan nuestra gestión, podemos decir con orgullo que La Ascensión S.A. hoy cuenta con el 99% de su recaudo virtualizado, por medio de diferentes canales y medios digitales, que se traduce en un impacto positivo en el flujo de caja.

A continuación queremos recordarte los canales de pago que tenemos a disposición de nuestros afiliados con las características a resaltar en cada uno de ellos:

CANALES DE PAGO

CANAL ONLINE

NUEVO

AvalPay Center

PayU



VISA MasterCard

Crédito Fácil CODENSA

Diners Club INTERNATIONAL

AMERICAN EXPRESS

MEDIOS DE PAGO PRESENCIALES

efecty
Código 110270

Baloto
Código 9595952346

CAJEROS automáticos
Código 2346



CORRESPONSALES BANCARIOS
Banco de Bogotá
Codigo 2346

Banco de Bogotá
Cuenta de Ahorros 078214467

BONDADES Y FUNCIONALIDAD DE LAS PASARELAS DE PAGO:

PayU

1. Enlaces de cobro por e-mail o WhatsApp.
2. Recurrencia y Recordación de pago antes de vencimiento.
3. Reporte en línea.
4. Diversidad en medio de pagos. (Incluye tarjeta CODENSA)

AvalPay Center

1. Autogestión de pago.
2. Sin previa inscripción
3. Reporte en línea.
4. Tarjeta crédito y debito.

Cuando elegimos
Recaudo Verde.
estamos pensando en el futuro
de nuestro planeta.



1. Botonera de pagos sin topes.
2. Pagos Corporativos e Individuales.
3. Reporte en línea.
4. Tarjeta crédito y debito.
5. Vinculado a 27 entidades financieras.

1. Optimización del proceso de recaudo en los convenios empresariales.
2. Genera cultura cero papel por manejo de código de barras para pago en oficinas bancarias y grandes superficies.
3. Seguimiento y trazabilidad al cobro por cupón generado, lectura, visualización y pago generado.

LECCIONES APRENDIDAS

DESDE EL COMITÉ DE MEJORAMIENTO

Mantener a nuestros afiliados siempre será más rentable que adquirir nuevos clientes. Uno de los recursos más importantes con que cuenta nuestra Compañía es conocer, tratar de manera adecuada y efectiva las expresiones y opiniones de inconformidad de nuestros contratantes, con la finalidad de resarcir, aprender y no repetir.

Por ello a partir del mes de septiembre, el comité de Mejoramiento emitirá de manera periódica las lecciones más representativas con la finalidad de crear conciencia en todos los niveles de nuestra organización.

LAS ENSEÑANZAS DE ESTE MES SON:

1. Las ventas fraudulentas son definidas como una mala práctica comercial y serán denunciados a los entes judiciales pertinentes. Asegurando las acciones suficientes para contrarrestar las actuaciones individuales que pongan en riesgo el buen nombre y reputación de la Compañía.
2. A partir del mes de septiembre los fines de semana el equipo de servicios funerarios será apoyado por personal disponible de las áreas de RYC (registro y control), cartera y sistemas.
3. Para el adecuado manejo de las objeciones de nuestros clientes la Compañía implementará un modelo para resarcir y compensar las afectaciones ocasionadas en los momentos de verdad.

INTRANET NUEVO PORTAL FUNERARIO

Gracias al uso de las tecnologías de Microsoft 365 y a un proceso de desarrollo liderado desde las TIC, a partir del mes de septiembre, cuenta con un nuevo Portal Funerario dentro de Sharepoint Online (<https://laascension.sharepoint.com/>) centralizado desde la intranet La Ascensión S.A. esta herramienta permitirá al equipo de Servicios Funerarios tener un acceso claro y ordenado a la base de datos consolidada de toda nuestra red de proveedores funerarios. Desde allí también podrán descargar información consolidada en archivos PDF, de las funerarias que pueden usar nuestros clientes de acuerdo al tipo de plan y convenio, estos reportes se pueden compartir con nuestros clientes a través de email o WhatsApp.

FUNERARIA LA ASCENSIÓN PASTO S.A.S.

Dirección: Carrera 36 No. 19-10 Barrio Versalles
Teléfono: 313 3866668
Ciudad: Pasto - Nariño



La Funeraria La Ascensión Pasto S.A.S. cuenta con 11 años de experiencia en la prestación de servicio funerarios, siempre bajo su premisa de "brindar un tributo de gratitud a su ser querido". Actualmente dispone de tres (3) amplias salas de velación y su propio parque automotor.

7° EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2020

NOTIAscensión



NUEVO DEPARTAMENTO DE MARKETING Y COMUNICACIONES

Basados en los pilares estratégicos de la Compañía, crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, en el mes de septiembre la junta directiva aprobó la creación del departamento de marketing y comunicaciones.

Hemos desarrollado un plan para fortalecer el departamento que permitirá a la Organización anticiparse a las tendencias globales del sector encontrando oportunidades de negocio a través de la inteligencia empresarial, del análisis del mercado, consumidor y de la competencia. Fortaleceremos la imagen y posicionamiento de marca en los canales tradicionales y digitales de comunicación, tanto internos como externos de La Ascensión S.A. por medio de estrategias que resalten nuestro valor agregado como Compañía del sector Funerario y de previsión exequial.

ESTRUCTURA PROCESOS DEL DEPARTAMENTO



Felicitaciones
A nuestros colaboradores
por obtener el primer lugar

Como parte de las estrategias que contribuyen al DESARROLLO HUMANO, La Ascensión S.A. reconoce y premia a los colaboradores que sobresalen en el logro de sus objetivos caracterizándose por obtener un desempeño destacado e identidad con los valores de nuestra Compañía, buscando la superación personal y la excelencia.

Estamos orgullosos de contar en nuestra Compañía con talento humano comprometido con nuestros objetivos y metas, que sirve de ejemplo para todos nosotros.

JULIO



Angélica Domínguez
Administrador de Redes e
Infraestructura

ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La dinámica del país derivada de la pandemia que estamos viviendo, nos ha llevado a reformular el mapa de riesgos de la Compañía.

CLASIFICACION OPORTUNIDADES Y RIESGOS

VALORACION	Oportunidad	Riesgo	Total, general
Alto	3	13	16
bajo	1	19	20
Extremo		22	22
Moderado	3	28	31
No significativo		8	8
Total general	7	90	97

MEDICIÓN DEL RIESGO		
Entre 1 - 4	No significativo	
Entre 5 - 9	Bajo	
Entre 10 - 15	Moderado	
Entre 16 - 20	Alto	
Entre 21 - 25	Extremo	

RE: Riesgo Estratégico
RO: Riesgo Operativo
RF: Riesgo Reputacional
RF: Riesgo Financiero
RC: Riesgo Continuidad
RFD: Riesgo de Fraude
RL: Riesgo Legal
RT: Riesgo Tecnológico

Gerencia SERFUN

- RE: Calidad de la información y del dato generada por los resultados de la operación y análisis erróneo.
- RO: Pérdida de la trazabilidad y control de la factura.
- RO: Servicios facturados de forma extemporánea.
- RO: Negación o aprobación de reembolsos por falta de soportes de contrato o promesa de valor durante la coordinación del servicio.
- RF: Validación no efectiva de contratos para la prestación del servicio.

Direccionamiento

- RE: Innovación y desarrollo de productos que permitan aumentar la rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento.
- RE: Reconocimiento de marca y posicionamiento en el mercado de previsión exequial.
- RO: Incumplimiento del plan de auditoría vigente.
- RE: Inadecuada evaluación del sector y oportunidades del mercado.
- RE: Desconocimiento del sector Funerario y de Previsión exequial en el País.
- RE: Descentralización de la estructura del proceso de comunicación Organizacional.

Gerencia Administrativa y Financiera

- RC: Inexistencia de E.P.P. para la protección del colaborador.
- RF: Manejo de los anticipos sin entrega parcial o total del bien o servicio adquirido.
- RO: Realizar libranzas sin radicar los documentos soportes por contingencia de País, catastrofe y siniestros.
- RL: No aplicar periódicamente la evaluación de desempeño.
- RL: Cumplimiento día de la familia.
- RO: Falta de identificación, control de los activos fijos.
- RO: Recepción inadecuada de pedidos.
- RF: Falta de ingresos en los clientes para cubrir sus necesidades por contingencia de País, catastrofe y siniestros.
- RO: Prohibición de distribución de efectivo por contingencia de País, catastrofe y siniestros.
- RF: Incumplimiento en la entrega de los informes a entidades de vigilancia y control.
- RF: Liquidar nómina sin parametrización del sistema acorde con la normatividad vigente colombiana.
- RF: Liquidar seguridad social sin tener en cuenta las diferentes novedades que se presenten en las respectivas nóminas.
- RF: Omitir la conciliación contable ocasionando diferencias entre las cifras que se pagan y las que se causan.
- RC: Incumplimiento en los tiempos establecidos para pago cliente interno y externo.
- RF: Pérdida de Recursos por falta de seguimiento en las inversiones.
- RO: Selección de proveedores que no reúnan los requisitos establecidos por la Compañía.

Gerencia SAC

- RR: No brindar respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos a solicitudes de nuestros contratantes.
- RR: Omisión de respuesta a los clientes externos por falta de centralización de los medios de comunicación autorizados.
- RR: Pérdida de clientes por insatisfacción debido a incumplimiento de los requisitos del cliente.
- RO: No procesar las bases de datos para actualización de información de clientes.
- RO: Base de datos desactualizada, inconformidad del cliente, toma de decisiones erradas.
- RR: Pérdida del contrato físico de previsión exequial, no administrado por el proveedor.
- RE: Deserción masiva de los clientes por incumplimiento de lo contratado o pactado.
- RE: Imposibilidad de contacto efectivo con el cliente por fidelidad de la data de la compañía.
- RE: Falta de herramientas y recursos tecnológicos para interactuar con el cliente en tiempo real.

Gerencia TIC

- RC: Indisponibilidad parcial o total del sistema de seguridad perimetral.
- RE: Falta de recursos para dar continuidad al proceso de transformación digital de la Compañía.

Gerencia Comercial

- RE: Incorporar Call center propio ventas nueva y upgrade.
- RE: Desaceleración de la economía, por factores externos, catástrofes, siniestros y epidemiológicos.

FAMILIA LA ASCENSIÓN CELEBREMOS JUNTOS

el mes de la amistad

LEE ESTE CÓDIGO QR



¿QUIERES SABER CÓMO ?

"Juntos somos como un árbol con ramas fuertes y raíces firmes con las que podemos resistir cualquier tormenta"

