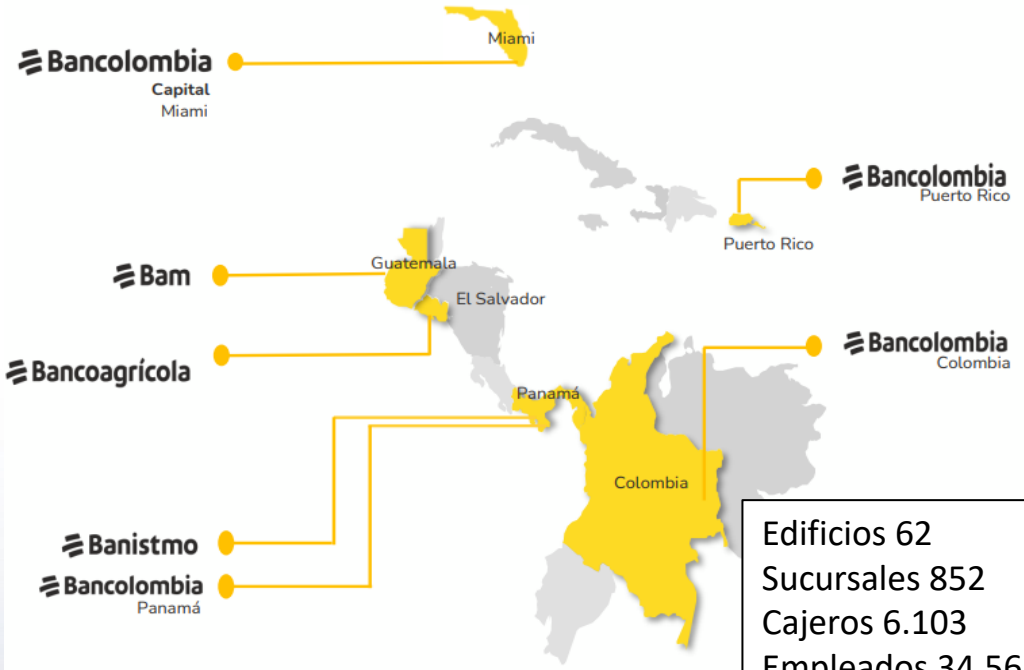
Mirada de la Gestión de Activos desde el FM

Grupo Cibest- Bancolombia

Negocios y marcas

→ Liderazgo y excelencia en nuestros negocios principales

Presencia Regional



Edificios 62
Sucursales 852
Cajeros 6.103
Empleados 34.563
M2 617.496

Bancolombia

Nuestro Propósito

¿Para qué existimos?

Promovemos desarrollo sostenible para lograr bienestar de todos.

1 Fortalecemos el tejido productivo.

Somos aliados de las empresas y de todos los que participan en las cadenas de producción.

2 Incluimos cada vez a más personas.

Acercamos soluciones financieras a quienes aún no las disfrutan.

3 Creamos entornos con futuro.

Construimos ciudades y comunidades sostenibles.

La Banca, una industria en transición y transformación,
Una revolución tecnológica, social y empresarial

INFORME TENDENCIAS

EXPERIENCIA DEL CLIENTE
Nuevo consumidor
Segmentación por comportamiento
Customer journey
Mercadeo digital
Evolución de los programas de *lealtad*
Gamification

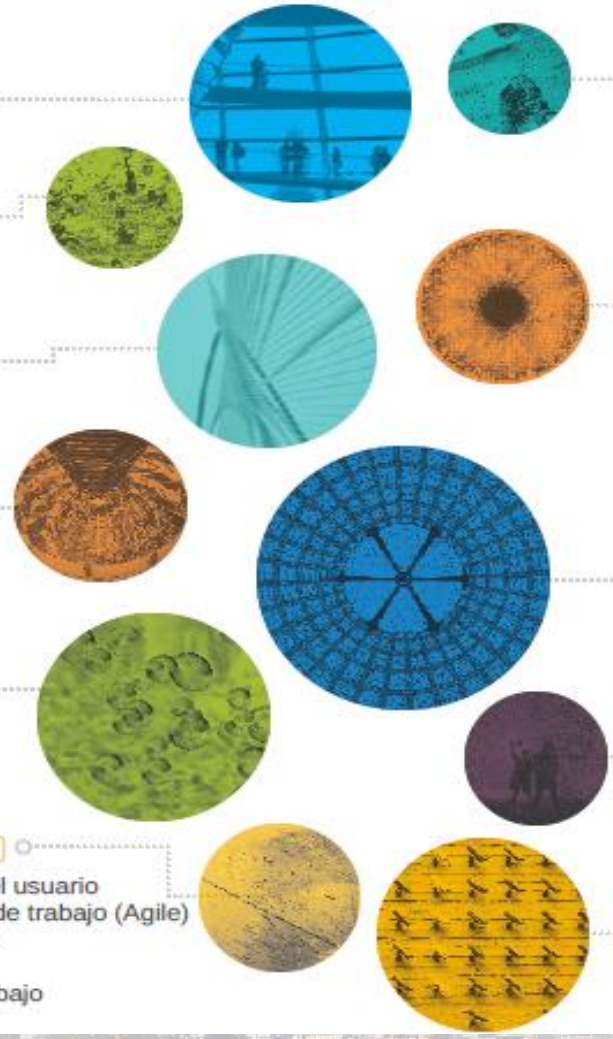
NUEVOS COMPETIDORES
Grandes jugadores de Internet
Fintech
Neo banks y challenger banks

ECONOMÍA ABIERTA Y COLABORATIVA
Modelo de negocio de plataforma
Bank as a platform (BaaP)
API bank
Crowdfunding

CANALES
Omnicanalidad
Móvil primero (Mobile 1st)
Banco digital
PFM - Gestor de finanzas personales
Sucursal del futuro

MEDIOS DE PAGO
Pagos entre personas (P2P)
Micropagos
Pagos móviles – Billetera digital
Interfaces de pago unificadas (UPI)

FORMAS DE TRABAJO
Diseño centrado en el usuario
Metodologías ágiles de trabajo (Agile)
Intraemprendimiento
Holacracia
Digitalización del Trabajo



INTERNET DE LAS COSAS – IOT
Ciudad inteligente
Banca de las cosas
Wearables

ANALÍTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
(RPA) Automatización robótica de procesos
Chatbots
Roboadvisors
Procesamiento de lenguaje natural
Machine learning
Computación cognitiva

BLOCKCHAIN
Remesas con blockchain
Comercio internacional con blockchain
Identidad digital con blockchain

SEGURIDAD Y RIESGO
Modelos alternativos de riesgo
Métodos de autenticación biométrica
Regtech

ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Interfaces de programación de aplicaciones – APIs
Arquitectura de computación en la nube

…… Basados en un modelo Global

(Procesos de Negocio)

Funciones Corporativas

Unidades De Negocio

Usuario Final

ORGANIZACION

SOLICITUDES

PLANEACION--SLA

ESTRATEGIA

TACTICO

OPERACIONAL

KPI´S

PROVISION DEL SERVICIO

(Procesos de FM)

Interno

Externo

PROVEEDORES

- ✓ Espacio e infraestructura
- ✓ Empleados y organización

CRE

AM

FS

WS

PM

E&S

- ✓ **Mantiene niveles de Servicio**
- ✓ **Maximiza recursos**
- ✓ **Asegura la mejora continua**

Funciones del FM

Corporate Real Estate

(Gestión Inmuebles)

Asset Management

(Gestión de Activos)

Facilities Services

(Servicios Operativos)

Workspace Management

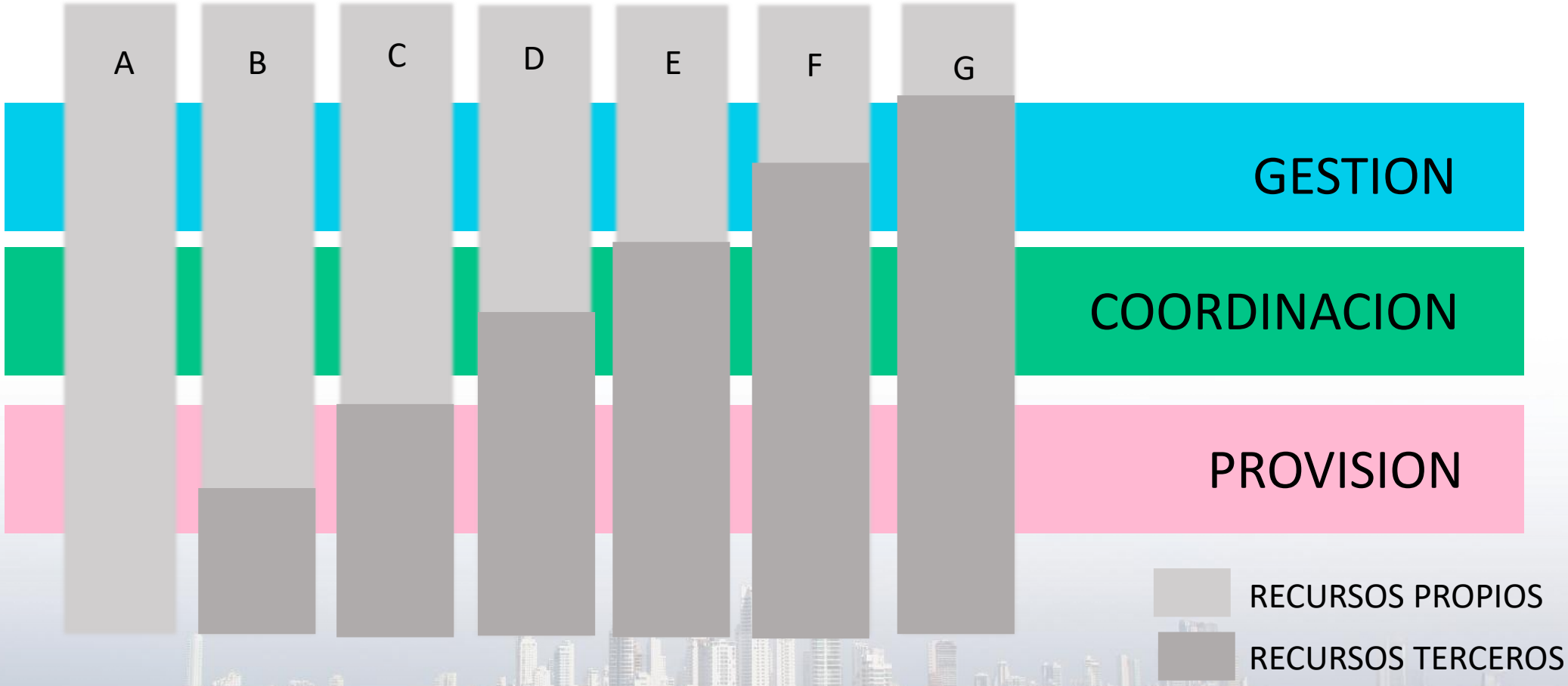
(Espacios de Trabajo)

Project Management (Proyectos)

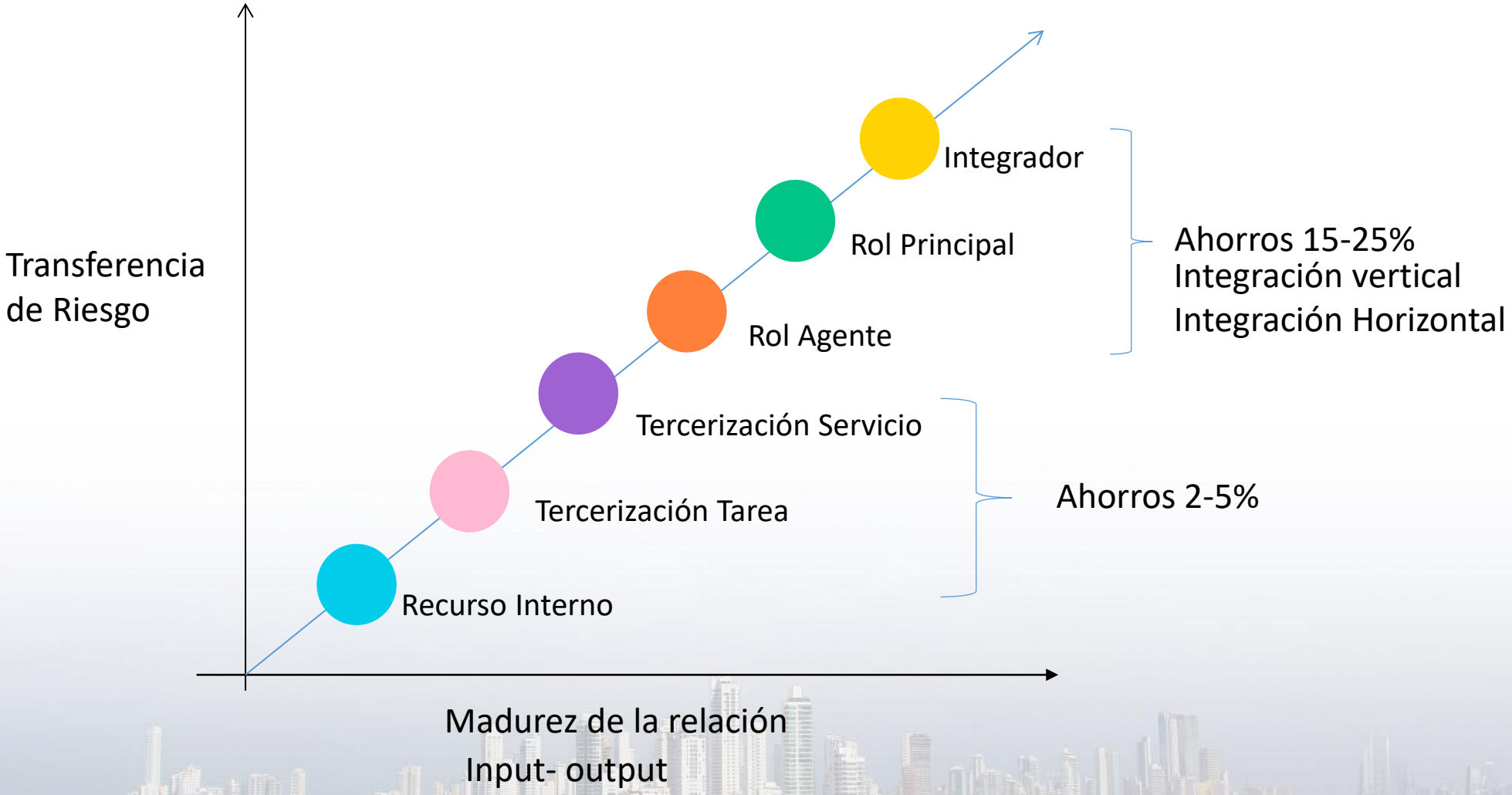
Energy and Sustainability

(Energía y Sostenibilidad)

Dimensionamiento de Servicios



Madurez de la contratación



.....Proceso en el tiempo

2001
Centralización
Mantenimiento
Colombia

2002
Implementación
Modulo
mantenimiento
JDE

2005
Centralización
Servicios
Generales
Implementación
SAP-ERP
Integración
Interventoría
Obras País

2007
Integración IFM
Con Sodexo

2008
Integración
Servicios de Seguridad
Y Logísticos en Sedes

2012
Integración
Gestión Comercial

2013
Renovación
contrato , inicio
a output de
servicios

2014
Gestión de Activos
ISO55000

2015
FM
Construcción
y Diseño

2016
Modelo
Regional

2018
FM
Facilities
Services

2022
FM
Mantenimiento

Estrategia

KPI

- Planeación Estratégica
- Comunicación (FM KPI)
- Desarrollo Sostenible
- Mejora Continua
- Riesgos y Continuidad

Coordinación

Medición

- M1 Gestión Financiera
- M2 Gestión Proveedores
- M3 Eco eficiencia + HSEQ (EWWM)
- M4 Cumplimiento Interno
- M5 Gestión de Activos
- M6 Gestión Mesa Mtto
- Gestión de Edificios Administrativos

Provisión

- Limpieza
- Brigadas
- Insumos limpieza Cafetería y Líquidos
- Salas y capacitación
- Movimientos y Traslados
- Videoconferencia
- Conmutador
- Recepción
- Mantenimiento Técnico
- Manejo Integral de Cajeros
- Alimentación
- CPD
- Panamá

Estrategia

KPI

- Planeación Estratégica
- Comunicación (FM KPI)
- Desarrollo Sostenible
- Mejora Continua
- Riesgos y Continuidad

Coordinación

Medición

- M1 Gestión Financiera
- M2 Gestión Contratistas y Proveedores
- M3 Eco eficiencia + HSEQ (EWWM)
- M4 Procesos Licitatorios
- M5 Gestión de Activos
- M6 Gestión Help Desk
- Gestión de Entornos de Trabajo

Provisión

- Búsqueda de locales
- Diseño
- Compras activos e insumos
- Ejecución Proyectos
- Gestión de inventarios
- Actualización Manuales
- Actualiación Planoteca
- Interventoria
- Trámite de Licencias

Estrategia

KPI

Planeación Estratégica

FM KPI

Desarrollo Sostenible

Riesgos y Continuidad

Coordinación

Medición

M1 Gestión Proveedores Transporte

M2 Eco eficiencia + HSEQ (EWWM)

M3 Gestión de Activos

Provisión

- Bodegaje activos y elementos
- Transporte activos y elementos
- Plaqueo de activos
- Inventarios en Bodegas
- Gestión de Help Desk
- Preparación logística de ventas

… Evolución del FM

CENTRADA EN COSTOS

CENTRADA EN EL ACTIVO

CENTRADA EN LAS PERSONAS

…… Retos evolución….

- Control de campo
- Experiencias Empleados
- Tecnología aplicada a la operación
- Uso eficiente de la información
- Integración Vertical-Horizontal
- Gestión Inteligente del Gasto
- Sostenibilidad

Operación Sostenible

Pilares y Elementos Innovación Servicio SOFT · Bancolombia

Ahorro anual total: 14.2%

LA SOLUCIÓN FUE DESARROLLADA SOBRE 6 PILARES:
S O F T

Operación Sostenible

Pilares y Elementos de Innovación Modelo Servicio Mantenimiento - Bancolombia

Ahorro anual total: 14.5%

LA SOLUCIÓN FUE DESARROLLADA SOBRE 6 PILARES:

Hard

Modelo Atención Priorizado de Mantenimiento (Modelo Rutas)

- Clasificación criticidad de Sucursales
- Definición de modelos de atención en función de la criticidad y tipo de Ubicación
- Fortalecimiento de la gestión proactiva del mtto y rutas optimas de atención.

Integración Otros Servicios

- Custodio de Claves y Llaves de ATM.
- Polivalencia en ATM (Limpieza + Mtto)
- Mantenimiento correctivo Seguridad Electrónica baja complejidad técnica en ATM.

Polivalencia

- Mantenimiento Correctivo Baja Complejidad Técnica - Frente Locativo Eléctrico.
- Acompañamientos Pruebas Plantas Eléctricas
- Inspección Equipos Críticos (Aires Acondicionados, Plantas Eléctricas y UPS) Soporte 1era Atención falla equipos críticos.
- Abastecimiento Combustible Plantas Eléctricas en Sitio

CARACTERIZACIÓN SUCURALES EXPERIENCIA 360

- Sodexo como propuesta de innovación, y para dar una mayor y mejor experiencia a nuestro cliente, incursiona en el mundo de la realidad virtual, poniendo a su disposición la caracterización de las sucursales que se encuentren dentro del recorrido de las rutas definidas, realizando recorrido virtual de todos los espacios del site

SMART GLASSES

Asistencia y soporte remota para actividades de mantenimiento e inspección mediana y alta complejidad técnica. Adicionalmente Soporte SST y tareas de alto riesgo

Proyecto Integración Vertical (En Desarrollo)

Integrar categorías de servicios de mtto en calidad de agente a modelo principal, generando eficiencia y mejoramiento ANS.

Preguntas

Gracias