

Laboratorio de Ideas Aval: “Cómo mejorar nuestros procesos, relaciones y experiencia”

En el Grupo Aval creemos que “**el cliente va primero**”, y que cada interacción con nuestros clientes internos y externo- representa una oportunidad para generar valor, fortalecer la confianza y construir relaciones sostenibles.

Por ello, nace el **Laboratorio de Ideas Aval**, un espacio dinámico y de reconocimiento en donde los colaboradores del Grupo Aval pueden transformar ideas en acciones concretas que fortalecen la experiencia de nuestros equipos, clientes, aliados, proveedores, reguladores, inversionistas, y comunidades.

Objetivos:

- Fomentar la conciencia colectiva de que todas las áreas y roles impactan la experiencia del cliente.
- Impulsar la mejora continua, a través de iniciativas que optimicen procesos, productos, servicios, comunicaciones, entre otros.
- Visibilizar y reconocer las mejores ideas, destacando su aporte al propósito común del Grupo.
- Promover el trabajo en equipo y el networking entre colaboradores de diferentes compañías.

Fases del Laboratorio de Ideas Aval 2025:

Fase	Actividad	Fechas clave	Descripción
Lanzamiento oficial	Presentación del programa en el evento Yo soy Aval	18 de noviembre de 2025	Se dará a conocer el <i>Laboratorio de Ideas Aval</i> , su propósito, requisitos y beneficios para los colaboradores del Grupo Aval.
Inscripción de ideas	Registro de problemas y propuestas de solución	Del 1 al 15 de febrero de 2026	Cada equipo deberá inscribir en un formato su idea para solucionar un problema relacionado con la experiencia al cliente o un proyecto que permita mejorar la experiencia de nuestros clientes.
Preselección de ideas	Evaluación del Comité Directivo de Aval	Del 17 al 20 de febrero de 2026	El Comité Evaluador revisará las ideas según los criterios establecidos y seleccionará las más creativas, prometedoras y de mayor impacto.

Comunicación de resultados	Anuncio de ideas preseleccionadas	24 de febrero de 2026	Se darán a conocer los equipos y proyectos seleccionados para continuar a la siguiente fase.
Ajuste y perfeccionamiento de ideas	Revisión y fortalecimiento de las propuestas	Del 25 de febrero al 15 de marzo de 2026	Los equipos deberán detallar su plan de trabajo e implementación, con medición de posibles impactos y presupuesto necesario
Presentación ante jurado de los presidentes de las entidades AVAL	Evaluación final de propuestas	Segunda quincena de marzo de 2026	Los equipos presentarán su <i>elevator pitch</i> a un jurado que seleccionará las ideas ganadoras. Se escogerán entre 10 a 20 ideas ganadoras para ser implementadas.
Implementación de ideas ganadoras	Ejecución de las soluciones seleccionadas	Abril - julio de 2026	Los equipos implementarán las ideas, con seguimiento y acompañamiento del equipo de sostenibilidad e innovación del Grupo Aval.
Premiación		agosto	Se premiarán las 5 ideas más innovadoras y con más impacto en el cliente de acuerdo a los criterios de evaluación.

5. Requisitos de participación

- Las ideas o proyectos deben abordar y resolver situaciones reales de entidades de Grupo Aval.
- Deben ser implementables en un **periodo máximo de 2 meses**.
- Los equipos deben estar conformados por mínimo 3 personas de diferentes entidades del Grupo Aval (pueden ser del mismo o diferente tipo de rol o área).
- Cada equipo deberá postular una idea y designar un líder.

6. Proceso de inscripción

Cada equipo deberá diligenciar el formato de postulación que incluye la siguiente información:

- Descripción del problema o situación que desean solucionar o abordar, identificando su relación con la experiencia del cliente interno o externo.

- Principales causas que originan el problema y posibles soluciones.
- Idea de solución propuesta, describiendo brevemente su alcance y posibles beneficios.
- Impactos esperados en la experiencia del cliente y cómo contribuirían a mejorar los procesos, productos o interacciones.
- Recursos estimados requeridos para la implementación de la idea (humanos, tecnológicos, financieros o logísticos).

Con base en esta información, el equipo directivo de Aval evaluará la viabilidad técnica y operativa de las propuestas y definirá el mecanismo de financiación más adecuado para cada iniciativa seleccionada.

Criterios de evaluación

#	Criterio	Descripción ampliada	Peso (%)	Escala de calificación (1 a 5)	Guía para la calificación
1	Impacto en la experiencia del cliente	Evalúa el grado en que la iniciativa mejora la satisfacción, eficiencia o cercanía con el cliente interno o externo. Se valorará la claridad con la que se evidencian los beneficios esperados y la posibilidad de medirlos.	40%	1 = Bajo impacto 2 = Impacto limitado 3 = Impacto moderado 4 = Alto impacto 5 = Transformador	- ¿La idea resuelve un problema real para el cliente? - ¿Mejora la percepción, atención o procesos relacionados con la experiencia del cliente? - ¿Genera un cambio medible o visible?
2	Viabilidad e implementación	Considera la posibilidad real de ejecutar la propuesta en un periodo corto (máx. 2 meses), con recursos existentes o de bajo costo. Se valorará la claridad del plan de acción, la identificación de recursos y la gestión del riesgo.	30%	1 = No viable 2 = Parcialmente viable 3 = Viable con apoyo adicional 4 = Viable 5 = Altamente viable	- ¿La idea puede implementarse en el plazo establecido? - ¿Los recursos propuestos son razonables? - ¿Se identifican posibles obstáculos y soluciones?

3	Innovación y creatividad	Mide la originalidad de la idea frente a prácticas actuales del Grupo Aval y su potencial para generar nuevas formas de hacer las cosas. Se valorará la creatividad en el diseño y la aplicabilidad práctica.	20%	1 = Idea tradicional 2 = Mejora incremental 3 = Innovación moderada 4 = Innovación clara 5 = Idea altamente disruptiva	- ¿La idea aporta una solución nueva o diferente? - ¿Incorpora elementos creativos o tecnológicos? - ¿Podría escalarse o replicarse en otras áreas o compañías?
4	Colaboración intercompañías	Evalúa el nivel de trabajo conjunto entre áreas o entidades del Grupo Aval. Se valorará la diversidad de roles, la complementariedad de conocimientos y la articulación entre compañías.	10%	1 = Sin colaboración 2 = Colaboración limitada 3 = Colaboración funcional 4 = Colaboración activa 5 = Colaboración estratégica y ejemplar	- ¿El equipo integra miembros de diferentes compañías o áreas? - ¿Se evidencia trabajo conjunto y comunicación efectiva? - ¿La propuesta refleja sinergias entre entidades del Grupo?

Jurado calificador:

- María Lorena Gutiérrez
- Cesar Prado
- María Fernanda Suarez
- Milena López
- Miguel Largacha
- Gerardo Hernández
- Gerardo Silva

Reconocimiento e incentivos:

Se premiarán las tres ideas más destacadas en términos de impacto, creatividad y colaboración. Las iniciativas ganadoras podrán recibir **visibilidad en comunicaciones corporativas, apoyo para su implementación y reconocimientos especiales** para sus equipos. Los premios son: Viajes nacionales

para los integrantes de los equipos ganadores, boletas a conciertos Experiencias Aval, días libres, y sorpresas en cenas, almuerzos, entre otros.

1. Una experiencia de viaje a Cartagena (para cada miembro del equipo y su acompañante)
2. Una experiencia de viaje a Medellín (para cada miembro del equipo y su acompañante)
3. Boletas garantizadas para 3 eventos de experiencias Aval