

**DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA
ENTRE EL AREA DE JURIDICA Y EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA SUCURSAL
DAVIVIENDA DEL MAGDALENA**

Kelly Marcela Mora Guerrero
Octubre 2019

Universidad del Magdalena
Facultad de ciencias empresariales
Negocios Internacionales

ABSTRACTS

Este trabajo es una propuesta de mejoramiento en base a las practicas realizadas en el Banco Davivienda donde se encontraron falencias entre el sistema jurídico como es el área de abogados con el área de crédito en cuanto a la comunicación del estado de dichos créditos de forma real del trámite de cada cliente en el proceso de escrituración y registro del inmueble a favor del banco Davivienda.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	5
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	6
2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	6
2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.	7
3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO	10
3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.	10
3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	11
✓ Servicio al cliente personalizado	11
✓ Perfeccionamiento del crédito	11
✓ Recepción y revisión de documentos para desembolsos de créditos	11
✓ Firmas de los pagarés del crédito.....	11
✓ 5 Control de avalúos y estudios de título	11
✓ Control de escrituras para visto bueno final del abogado externo del banco	12
4) AUTOEVALUACION.....	13
5. CONCLUSIONES.....	13
6. RECOMENDACIONES GENERALES	14
7) PROPUESTA	14
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.	15
7.2 DIAGNÓSTICO.	15
8. PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
9. JUSTIFICACION	20
10. OBJETIVO GENERAL.....	21
10.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
11. REFERENTES TEÓRICOS	22
11.1 REFERENTES CONCEPTUALES:.....	23
12. PLAN DE ACCIÓN	24
13. RESULTADOS OBTENIDOS	26
16. ANEXOS	29

TABLA DE FIGURAS

Figura 1	16
Figura 2	19
Figura 3	29
Figura 4	29
Figura 5	30
Figura 6	32
Figura 7	32

1. INTRODUCCION

Los bancos se han convertido en un pilar muy importante para cualquier país como lo es sustentado de la siguiente manera “Resultan fundamentales para la evolución general de una economía, siendo su misión realizar una eficaz asignación de los recursos económicos, lograr tanto la estabilidad monetaria como financiera y proporcionar una seguridad máxima en los sistemas de pago” (Bejar, 2012).

Este sector es de gran importancia que se debería potencializar cada día más, llegando al máximo punto de la eficiencia para poder evolucionar económicamente un país, por lo cual es de gran ayuda ir complementando su tarea con más innovación y fuerza humana para lograr productividad además de todos los derivados que se ven implicados en el país como es la calidad de vida del ciudadano.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos. El desarrollo del concepto publicitario “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado” ha sido uno de los más exitosos en Colombia, merecedor de importantes premios y reconocimientos.

Nuestros comerciales alegres y simples son un referente de la publicidad en el país, logrando que nuestra imagen sea asociada con atributos como amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo.

Desde 1973 adoptamos la Casita Roja como nuestro símbolo, que se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos. En Colombia nos identifican como una banca innovadora y sólida, que busca hacerles la vida más fácil a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a las empresas de todos los sectores.

La esencia de nuestra marca en Colombia se ha construido a través de nuestro servicio, nuestro respaldo, nuestra gente, nuestra publicidad y, por supuesto, nuestras ofertas de valor. Con estos atributos, es el momento de continuar construyendo nuestra marca en aquellos países en donde estemos presentes. (davivienda)

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

Fuerza Laboral

En Davivienda se considera tan importantes las competencias profesionales como la calidad y el desarrollo personal de su fuerza laboral. Están convencidos de que el buen servicio a los

clientes comienza con la actitud, que no es otra cosa que la natural disposición a dar lo mejor de sí; y que éste es mejor cuando quien lo ofrece, además de dominar los temas que le corresponden, proyecta con transparencia y amabilidad esa actitud.

Por eso se acogen a personas excepcionales, dispuestas, proactivas, diligentes, innovadoras, hábiles, con espíritu de servicio; personas que ofrecen acertadas soluciones a las necesidades de los clientes gracias a sus competencias profesionales, su calidad y su sensibilidad humana.

La fuerza laboral de DAVIVIENDA es una fuente inagotable de valor; se está comprometido con obtener el máximo potencial a través de capacitación, oportunidades de ascenso, fortalecimiento de valores y apoyo a sus proyectos y su familia.

En Davivienda se sabe que el principal reto de sus colaboradores es ser cada día mejores personas, tanto para sí mismos, como para sus familias y la sociedad; que el bienestar es un objetivo en sí mismo, no solo una condición para la productividad.

Cada uno de sus 16 mil empleados en 6 países es único. También ellos son conscientes de que cada uno de nuestros clientes lo es, y por eso merece lo mejor; y saben que pueden contribuir positivamente a su bienestar, con su actitud y ejemplo. (davivienda)

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

RESEÑA HISTORICA

- 1972 Se crea la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, una oficina principal en Bogotá y 6 oficinas de atención al público en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. La empresa inicia operaciones con 23 funcionarios, un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo, vigente hasta la fecha.

- 1973 Coldeahorro cambia su nombre por Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. Desde entonces la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios.
- 1997 Davivienda se convierte en Banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. Su concepto publicitario empieza a manejarse como “Aquí, lo tiene todo”, conservando la imagen de la Casita Roja y mostrando una entidad joven, dinámica, eficiente y líder en tecnología. A partir de este momento, el Banco Davivienda se enfoca en su consolidación en el sector financiero colombiano.
- 2006 Se realiza la fusión entre Davivienda y el Banco Superior, complementando su portafolio de productos, posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia.
- 2007 Se autoriza la fusión entre Davivienda y Granbanco S.A. Bancafé, que permite a Davivienda tener presencia en Panamá y Miami e incursionar en nuevos nichos de mercado, principalmente en segmentos corporativos y pymes (pequeña y mediana empresa) y en sectores como el cafetero y el agropecuario, con la consecuente diversificación y consolidación de su cartera comercial. Así, su portafolio crediticio se distribuye proporcionalmente en las categorías de vivienda, consumo y comercial.
- 2010 Se culmina el proceso gradual de fusión operativa con Bancafé, sin afectar a los clientes de las dos entidades, prestándoles servicios adicionales y generando mayor eficiencia operativa. Así mismo, se le imprime fuerza a la consolidación comercial de los negocios de banca personal y banca empresarial.
- 2010 y 2011 Se marca una nueva etapa en la organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que nos permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos en una mejor

entidad para nuestros clientes y funcionarios en los países en los que tenemos presencia.

- 2012 En el mes de enero Davivienda firma un acuerdo para que HSBC Costa Rica, HSBC Honduras y HSBC El Salvador formen parte del Banco, fortaleciendo su presencia regional. la adquisición de estas operaciones se formalizó a final de año marcando el inicio de una nueva etapa en la organización, conservando su foco en agregar valor a clientes, funcionarios y accionistas, con un portafolio ampliado de productos y servicios
- 2013 En el mes de septiembre se cerró el acuerdo por una de las firmas comisionistas de Bolsa más importantes del país, Corredores Asociados. Esta adquisición nos permite fortalecer nuestra oferta de negocios en la línea de portafolios administrados por terceros. (davivienda)

MISIÓN

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas:

- Conocimiento del Cliente.
 - Manejo del Riesgo.
 - Tecnología y Procesos.
 - Innovación.
 - Sinergia Empresarial.
 - Conocimiento del Negocio.
 - Manejo Emocional de las relaciones.
- (davivienda)

3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

El área de crédito de Davivienda es la oficina del banco encargada de recibir las solicitudes de créditos hipotecarios, de vehículo o preferenciales, éstas pasan por varios procesos en la oficina como lo son:

1. Evaluación
2. Verificación
3. Perfeccionamiento del crédito
4. Desembolso del crédito

Al mismo tiempo la oficina de crédito es liderada por la Coordinadora de crédito, cartera y cobranza del Banco Davivienda de la sucursal Magdalena, quien tiene a su cargo un gran equipo humano y profesional, del cual hace parte el Informador de crédito y cuyos puestos están ubicados en el FRONT es decir la parte humana visible de la oficina, quienes interactúan con los clientes del banco, asesores, constructoras etc. Luego en el BACK se encuentra el Analista II (quien evalúa las solicitudes de crédito) Analista III (quien es el encargado de liquidar o desembolsar los créditos) además está encargado de todo lo relacionado en el crédito de vehículo, además de conocer todos los procesos del área de crédito.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

El practicante universitario tiene como principal tarea, recibir a los clientes aprobados en su crédito hipotecario, leasing, preferencial o remodelación para darle la información correspondiente de los pasos a seguir. Entre las funciones que se pueden destacar son:

- ✓ **Servicio al cliente personalizado**

Se debe Brindar de manera adecuada clara y concisa la información al cliente sobre su crédito aprobado por el banco así mismo aclararle todas las dudas que tenga con respecto al crédito, como lo son vigencias, pasos a seguir y duración estimada del proceso.

- ✓ **Perfeccionamiento del crédito**

Para que el crédito se pueda desembolsar debe cumplir una serie de requisitos, los cuales van desde documentos hasta procesos en sistemas de información que tiene el banco

- ✓ **Recepción y revisión de documentos para desembolsos de créditos**

Es de vital importancia la recepción y revisión de documentos, puesto que cada uno es indispensable para el desembolso del crédito.

- ✓ **Firmas de los pagarés del crédito**

Es el proceso que en el banco lleva el nombre de 026, cada proceso tiene un número, acá el cliente debe firmar unos documentos dependiendo que clase de crédito sea.

- ✓ **5 Control de avalúos y estudios de título**

El cliente paga los honorarios y el aprendiz se encarga de manda a hacer los dos estudios, (peritaje y Título) llevando el control relacionando toda la información en el Tubo Hipotecario.

✓ **Control de escrituras para visto bueno final del abogado externo del banco**

Una vez la primera copia de la escritura pública sale de registro a nombre de Davivienda, al igual que el certificado de tradición, ésta debe ser enviada al abogado del caso para que le dé Visto Bueno final, luego éste la regresa al área y se envía a Bogotá.

4) AUTOEVALUACION

Mi experiencia en el banco Davivienda ha sido muy enriquecedora desde el área de crédito, aprendí demasiado en una de las partes más importantes que tiene un sistema financiero que es el proceso de los créditos hipotecarios.

Mientras estuve durante los 6 meses pude presenciar lo importante que es un buen clima organizacional, debido a que hacía más llevable el estrés que se maneja en el área además de que pude conocerme como persona en cuanto a mi labor, superándome cada día más para poder dar lo mejor de mi e imponiéndome metas para lograr un buen trabajo.

Fue una experiencia que me aportó como persona cambiando mi mentalidad en cómo veía el trabajo en una oficina además de mantener la calma para llevar a cabo varias tareas al tiempo sin olvidar el tacto con los clientes y mis compañeros de trabajo; realmente fue un gran aprendizaje como futura profesional y como persona.

5. CONCLUSIONES

Las prácticas en el banco Davivienda fueron muy satisfactorias y enriquecedoras como profesional, agradezco la gran oportunidad que me dieron por haber hecho parte de su compañía, aprendí demasiado.

Cada día el mundo evoluciona más rápido y con ello el ser humano debe ir al mismo nivel en todas las facetas, pero especialmente en el trabajo; cada trabajo trae su afán y exigencias, por lo cual es muy importante ser una persona rápida en aprendizaje además de saber equilibrar las responsabilidades para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.

Aprendí que uno debe hacer muy bien su trabajo sin importar lo demás pero que también hay momentos en que se debe ser flexible, pero a la vez exigente con cada responsabilidad del trabajo que conlleve y que un buen clima con el equipo de trabajo es súper importante.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

El área de crédito de Davivienda cuenta con un gran equipo al cual se le sobrecarga muchísimo evitando un mejor funcionamiento del área; por otro lado, se denotan retrasos al estar cambiando de persona en el front del área provocando no cumplir a cabalidad con las tareas impuestas; se debería asignar a una persona de la cual se tenga certeza que estará ahí para el sector del front.

El banco Davivienda debería revisar su fuerza laboral, la cual es muy buena para poder ayudarlos en su crecimiento y no delimitarlos, en cualquier momento puede salir despedido debido al reemplazo de la tecnología o personas que desde Bogotá harían dichas tareas sin conocer la cultura samaria.

7) PROPUESTA

El problema identificado es la comunicación interna entre los abogados y la oficina de crédito, debido a que se dedica mucho tiempo llamando a los abogados para preguntar por los clientes que tienen en su poder, además de tener que transcribir toda esa información en el archivo que es compartido con las oficinas del magdalena; por otro lado se necesita una plataforma más fácil de manejar para las asesoras y que no gasten mucho tiempo buscando información de sus clientes.

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Diseño de estrategia para mejorar la comunicación interna entre el área de jurídica y el área de crédito de la sucursal Davivienda del magdalena

7.2 DIAGNÓSTICO.

El área de crédito se compone de varios procesos para llegar a su fin que es el desembolso del crédito hipotecario, leasing, preferencial o remodelación; por lo general se maneja un volumen de 150 clientes mensuales para poder gestionar dichos desembolsos.

El proceso empieza desde el área de crédito, donde se evalúa el crédito y se aprueba; luego de esto, el cliente pasa a firmar una serie de documentos de su carpeta para poder proceder con el abogado, el cual es externo y está ubicado en un lugar diferente del banco Davivienda.

Los abogados son los encargados de llevar todo el proceso desde la elaboración de estudio de títulos, minutas, firma de escrituras y proceder a registro; todo este proceso es largo y a veces se presentan inconvenientes con el inmueble como hipotecas abiertas o afectación familiar en consecuencia es un proceso largo de hacer en donde la coordinadora de crédito entra hacer control de cómo va el proceso con cada cliente y lo hace por medio de llamadas o correos que tienen adjuntada las planillas (muy poco envían), luego de obtener esta información , se procede a transcribir en el TUBO, por lo cual se evidencia pérdida de tiempo en dicha gestión además de la poca agilidad de tener la información a tiempo real.

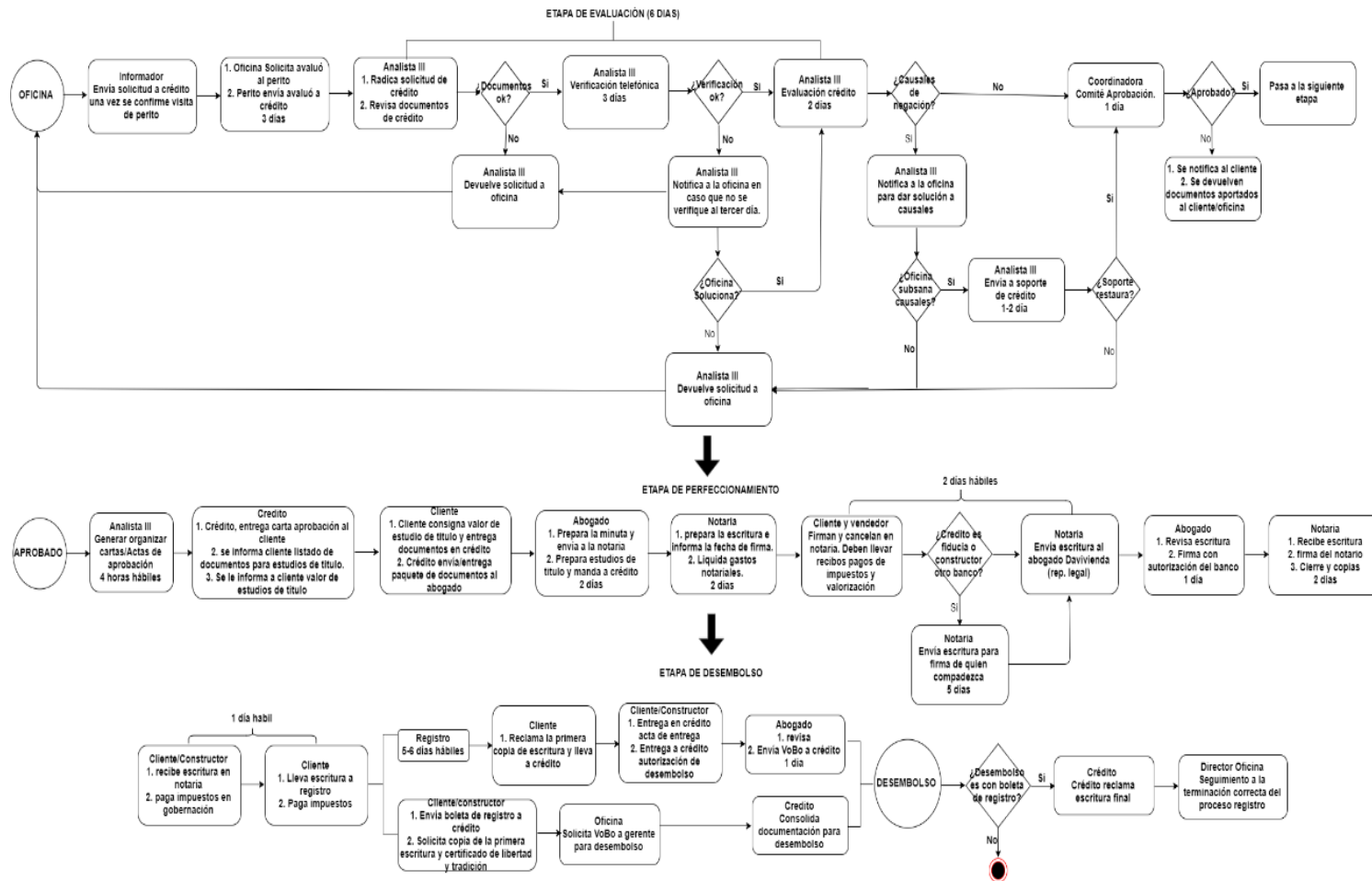


Figura 1

8. PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los bancos a través del tiempo se han convertido en el sector más importante a nivel mundial debido a que sostienen la economía de un país sin dejar de lado, la gran importancia que radica en el crecimiento de la población.

A medida que Colombia ha ido creciendo notoriamente en ciertos sectores, es detectable el gran desenvolvimiento que ha llevado en el área de construcciones propendiendo una mejor calidad de vida para los ciudadanos; el gobierno ha apoyado en este proceso, aplicando proyectos con las viviendas Vis para poder aplicar a beneficios como subsidios que ayudan a pagar dicho inmueble , según (VIVIENDA, 2012) estipula condiciones y ofrece el proyecto “Si la persona cumple con los requisitos exigidos puede recibir el subsidio Mi Casa Ya de la siguiente manera:

Si la familia tiene ingresos de hasta 2 SMLMV (1'656.232) recibirá un subsidio para la cuota inicial de la vivienda por un valor de 30 SMLMV* (\$24'843.480).

Si la familia tiene ingresos de 2 a 4 SMLMV (\$1'656.232 a \$3'312.464) recibirá un subsidio para la cuota inicial de la vivienda por un valor de 20 SMLMV* (\$16'562.320).

Adicionalmente, la cobertura a la tasa de interés será entre 4 y 5 puntos porcentuales, teniendo en cuenta el tipo de vivienda:

Si es VIP (Vivienda de Interés Prioritario - valor máximo de 70 SMLMV) la cobertura a la tasa será de 5 puntos porcentuales.

Si es VIS (Vivienda de Interés Social - valor superior a los 70 SMLMV e inferior a los 135 SMLMV) la cobertura será de 4 puntos porcentuales.

*SMLMV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente”.

Este proyecto mencionado provoca un gran volumen de clientes que necesitan y sueñan por su nueva vivienda.

En el banco Davivienda, llegan varios créditos de tipo hipotecario, leasing, remodelación o preferencial, lo cual aporta un manejo de clientes mensuales como de 200, a los cuales se les debe hacer un gran seguimiento para poder ayudarlos a lograr su sueño de un inmueble; por otro lado, a pesar de que el cliente piense que con la aprobación de su crédito ya está casi listo para obtener el inmueble, en realidad es el comienzo de un largo trayecto para poder tener dicha casa o apartamento.

En el proceso de aprobación del crédito hasta poder escritura y registrar la hipoteca a favor del banco, es bastante delicado debido a que por lo general siempre hay cambios que generan un riesgo de que el crédito se caiga ya sean por cambios en los valores establecidos en el sistema o problemas en la negociación que hagan desistir de los créditos.

El proceso siempre queda delegada al área de los abogados para que puedan gestionar la escrituración y el registro, ellos tienen por instrucción enviar planillas con información de los clientes de cómo van sus créditos que por lo general no cumplen con las fechas de informes debido a la gran cantidad de créditos que manejan, por otro lado es desgastante por parte del área de crédito estar en la búsqueda de cómo va el crédito de cada cliente debido a que se debe cumplir una meta de desembolsos por mes, por lo cual hace necesario conocer y pronosticar posibles créditos para ir gestionando dentro del área tareas que posibiliten más rápido el desembolso.

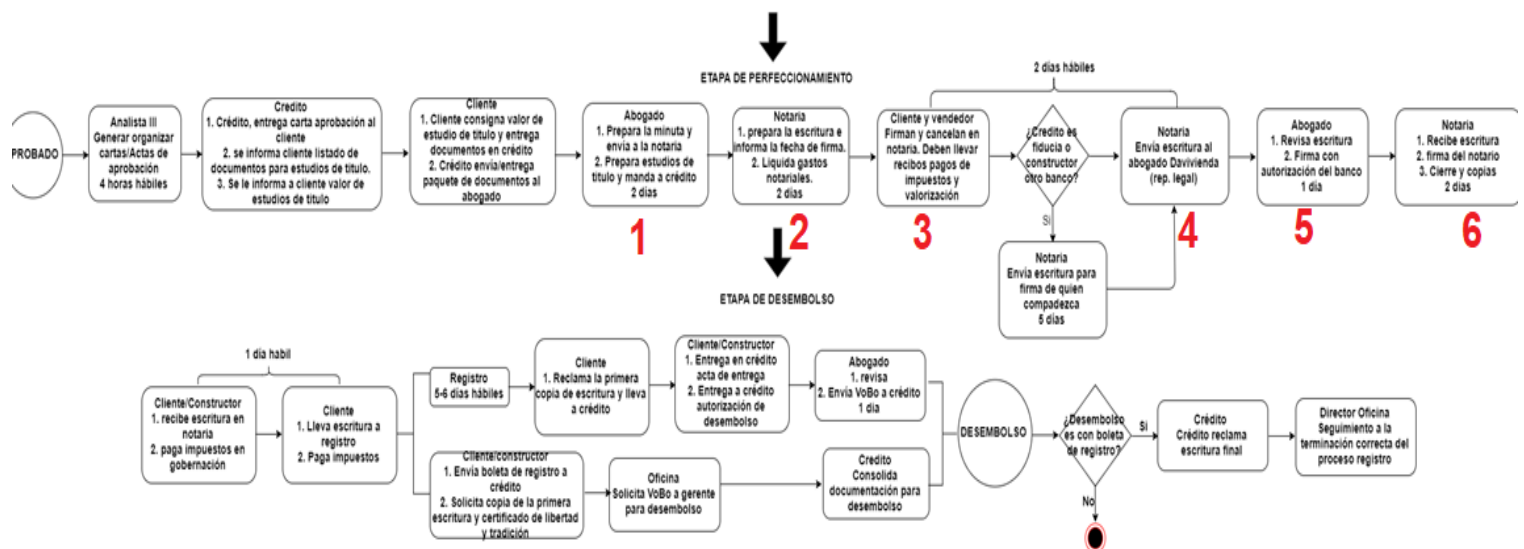


Figura 2

En el proceso del crédito hay una parte importante que la controla los abogados, pero de forma externa como se hace denotar en el siguiente organigrama (davivenda, 2018)

En dicho proceso, los números en rojo significan toda la gestión que se realiza externamente en el área de abogados y que además es bastante intensa por lo cual se hace necesario que el área de crédito conozca en tiempo real dicha información para poder brindar una información oportuna además de gestionar el crédito y así ser eficientes, como lo define Mejia “Eficiencia es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible” (MEJIA, 2012)

9. JUSTIFICACION

En el banco Davivienda se encuentra el área de crédito, el cual se encarga básicamente del proceso de los créditos hipotecarios en los diferentes tipos que haya por lo cual es súper importante que su tarea sea realizada de forma eficiente reduciendo tiempos y costos además de lograr una buena comunicación con las oficinas debido a que ellas son las más beneficiadas de que este proceso se cumpla.

Durante todo el proceso del crédito, las oficinas y los clientes se alteran por el proceso que llevan debido a que es un interrogante de como es el estado con el abogado ya que casi todo el proceso es realizado en esa área, pero ¿Por qué se demora mucho el área del abogado en notificar sobre los estados de los clientes?, ¿por qué el área de crédito en cuanto al proceso del abogado a veces no tiene conocimiento por algún cliente?, ¿la solución es siempre llamar al abogado para conocer el estado de los clientes que le correspondió?, de acuerdo a estos interrogantes, se denota que el fin es conocer el estado del cliente para poder ser eficientes “En cualquier área de organización siempre será posible definir un resultado esperado, un costo estimado y un tiempo especificado para llevar a cabo la labor que se propone como meta o tarea pues bien, la combinación de esos elementos, o sea, el resultado, el costo y el tiempo, permiten medir objetivamente el gran grado de efectividad y eficacia de un área de organización” (Mejia, 2012).

Las herramientas tecnológicas se han convertido en una gran arma para las empresas como fue expuesto por el tiempo en su artículo “la implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional” (tiempo, 2004), teniendo

en cuenta esto, es muy evidente la importancia de la implementación de buena tecnología para las empresas para poder llevar un buen proceso controlado por la fuerza humana.

10. OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias para mejorar la comunicación interna entre el área de jurídica y el área de crédito de la sucursal Davivienda del magdalena

10.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar herramientas tecnológicas u otras que puedan disminuir el tiempo implementado para conocer el estado hipotecario de los clientes con los abogados
- Establecer las causas que no favorecen la comunicación interna entre los abogados y el área de crédito
- Analizar los diferentes procesos que se está llevando en el área para lograr la comunicación con los abogados desde el área de crédito.

11. REFERENTES TEÓRICOS

La comunicación es muy importante en una empresa debido a que agiliza los procesos para ser más eficientes y certeros con la información según como lo indica (Ballester, 2007) “la comunicación interna ha alcanzado como instrumento de gestión de los recursos humanos, una considerable importancia de las actuales empresas” reafirmando la gran importancia que recae una buena comunicación internamente en la empresa.

En el banco se pierde mucho tiempo tratando de conocer los estados de cada cliente realizando inalcanzables llamadas a cada abogado para saber a tiempo real como va su trámite, dependiendo muchísimo de realizar seguimiento y gestión a la actividad del abogado.

La comunicación asertiva es un gran diferenciador para cada empresa ya que puede dar a tiempo real cierta información como lo es definido por (SALAMANCA, 2016) ”La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa”

Por otro lado la importancia de la tecnología en cada organización es una necesidad porque estamos en un mundo cambiante que “Cada vez más se observan los esfuerzos orientados a adecuar las organizaciones al complejo escenario en que se mueven, cambios de reglas de juego, incremento de la competencia, apertura al mundo a través de la tecnología, hacen al cliente mucho más exigente, modificando sus demandas y necesidades; la Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas” (Ángel, 2010).

Es necesario que entre las dos áreas se profundice en la comunicación y como las herramientas tecnológicas pueden lograr una comunicación más precisa para estar

actualizados en cuanto al estado de cada cliente y poder pronosticar las metas a los siguientes meses

11.1 REFERENTES CONCEPTUALES:

- Tubo hipotecario: Es una plataforma llevada por google drive donde se lleva la información de cada cliente en cuanto a su estado de crédito
- Front: Es la parte visible del banco, los cuales son los que tienen contacto directo con el cliente
- Back: Es la parte no visible del banco, son aquellos que no tienen casi contacto con el cliente

12. PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO GENERAL: Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna de abogados con el área de crédito de la sucursal del Magdalena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	TÁCTICA	RECURSOS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INDICA DORES
Identificar herramientas tecnológicas u otras que puedan disminuir el tiempo implementado para conocer el estado hipotecario de los clientes con los abogados	Aumento de eficiencia en tiempos para el cumplimiento mensual del área de crédito	Analizar y escoger las herramientas que se tiene para poder lograr una buena comunicación	Herramienta Excel y Google Drive	Junio 11 – Septiembre 10	Carolina Araujo Caballero – Coordinadora área de crédito cartera y cobranza	Porcentaje de tiempo utilizado con cada cliente.

Establecer las causas que no favorecen la comunicación interna entre los abogados y el área de crédito	Aumento de eficiencia en los reprocesos provocados por las diferentes causas que se presentan en las dos áreas	Hablar con el área de los abogados y el área de crédito para conocer las causas	Entrevista	Agosto 12 y 14	Carolina Araujo Caballero – Coordinadora área de crédito cartera y cobranza Area de abogado de Darwis Ortiz	Porcentaje de las causas
Analizar los diferentes procesos que se está llevando en el área para lograr la comunicación con los abogados desde el área de crédito.	Actualización del tubo hipotecario en el estado de los clientes	Analizar y evaluar el tiempo gastado en la búsqueda del estado de clientes además de actualizar el tubo hipotecario	Entrevista	Agosto 14	Carolina Araujo y Cindy Large	Porcentaje de los procesos llevados en cuanto a tiempo

13. RESULTADOS OBTENIDOS

Se espera que con esta propuesta se pueda mejorar en los siguientes ítems:

- Actualización del tubo hipotecario
- Tener información real del estado de los clientes en cuanto a su crédito hipotecario
- Poder responder a gerencia con información veraz y real de la situación de los créditos hipotecarios
- Proyección a tiempo real de los próximos desembolsos
- Responder a las oficinas de la sucursal con información oportuna de sus clientes
- Generar buena comunicación en los procesos llevados por el abogado con el banco
- Poder gestionar oportunamente los créditos posibles para desembolsos
- Optimizar tiempo en la actualización del estado de cada cliente
- No molestar a los clientes para conocer su proceso sino poder colaborarles en su trámite para que el desembolso se dé rápido.

14. CONCLUSION

Una vez sea aprobado este proyecto y se apliquen estrategias para el mejoramiento de la comunicación entre las dos áreas se verá una gran optimización en tiempo para los funcionarios del banco además de poder cumplir con las metas establecidas de una forma más ajustada al proceso establecido.

Por otro lado, los clientes se sentirán más satisfechos por la gestión realizada del banco y del área jurídica sintiéndose más cerca de la empresa e importante lo cual generaría más fidelidad y eso se traduce a mas negocios para el banco.

- Ángel, M. M. (2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE*.
- Ballester, M. C. (2007). *LAS RELACIONES PUBLICAS EN LA COMUNICACIÓN DE LA BANCA ESPAÑOLA*. madrid: NETBIBLO.
- Bejar, R. C. (2012). El papel del sistema financiero. *elpaiseconomía*.
- davivenda, B. (2018). Manual para credito hipotecario.
- davivienda, B. (s.f.). manuales davivienda .
- MEJIA, C. (2012). *indicadores de efectividad y eficacia*. Documentos planning4.
- Mejia, C. A. (2012). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*, 4.
- SALAMANCA, B. (2016). COMUNICACION ASERTIVA.
- tiempo, E. (2004). la importancia de las tecnologias en las empresas . *El tiempo*.
- VIVIENDA, M. D. (20 de junio de 2012). ley 1537 . *facilitar el desarrollo urbano*. Bogota, Colombia: ley.

16. ANEXOS



Figura 3

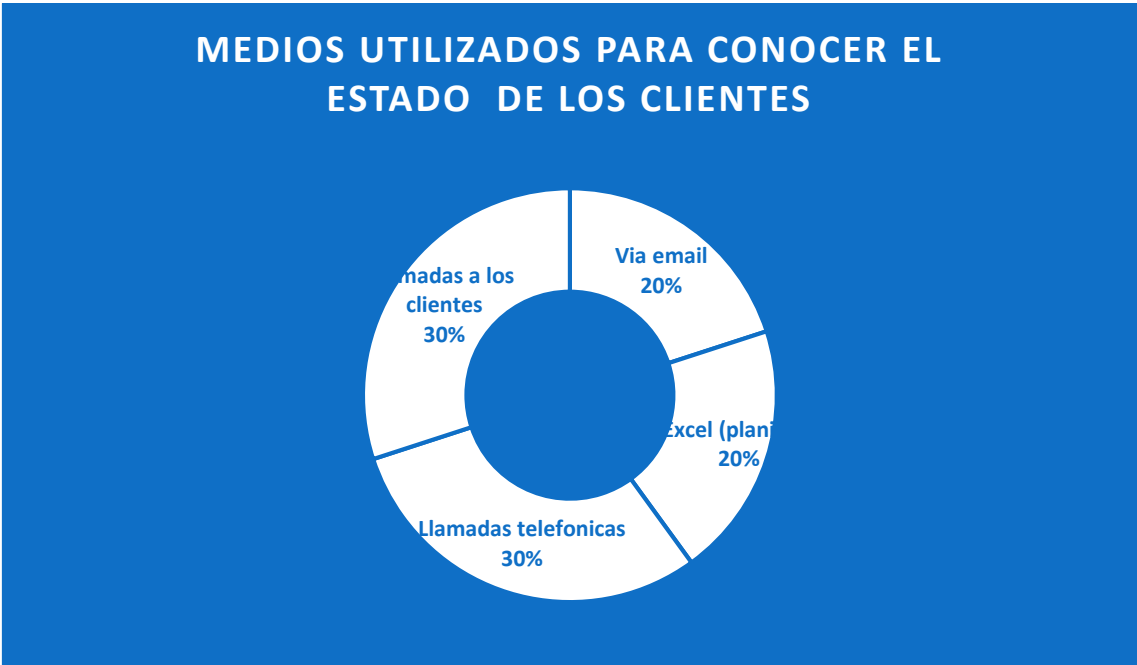


Figura 4

ENTREVISTA AL AREA DE CREDITO DAVIVIENDA

Nombre:

Cindy Large

Fecha

15/08/2019

1. ¿Qué métodos realizan para poder conocer el estado de los clientes que están con los abogados?

- via email
- llamadas telefónicas
- whatsapp
- llamar al cliente

2. ¿Cuánto se demoran transcribiendo información en el tubo hipotecario?

- Cuando son planillas enviadas por el abogado; sea depende de la cantidad de clientes, como una hora transcribiendo
- llamada telefonica -> 1 hora y media.

3. ¿Los abogados cumplen con enviar la información del estado de los clientes que manejan a tiempo?

- NO, deben enviarla Semanalmente pero no lo hacen

4. ¿Qué consecuencias se generan al no tener la información del estado de los clientes que están con los abogados?

- Genera estar desactualizados de como va el cliente con su credito hipotecario
- NO se puede proyectar posibles desembolsos.
- No poder brindar informacion oportuna al cliente ya la oficina que tramita el credito
- NO poder gestionar el credito para poder desembolsarlo subsanando inconvenientes que se presentan.

ENTREVISTA A LA OFICINA DE DARWIS ORTIZ

Nombre: Yurany Bruges Cruz

fecha: 14/08/2019

1. ¿Cuáles son las causas de la demora para realización de la planilla del estado de los clientes del Banco Davivienda?

- Se manejan diferentes negocios, ya que Davivienda no es el único cliente, tenemos otros.
- Transcribir varias veces en diferentes plataformas del estado de los clientes ocasiona no tener a tiempo la planilla.
- Tengo demasiadas funciones

2. ¿Qué están haciendo para poder informar al banco del estado de sus clientes?

- Se está enviando planillas por vía email cada vez que se puede.
- Se habla por teléfono para informar el estado de cada cliente.
- Ahora se está manejando una plataforma que convierte en excel automático para la planilla.

3. ¿Quién se encarga de la realización de la planilla?

Es mi responsabilidad; soy la que debo dar seguimiento a cada cliente pero además soy Secretaria

Figura 6

OFICINA	INFORMADOR O ASESOR	NOMBRE CLIENTE	CEDULA CLIENTE	TELEFONO DE RESIDENCIA CLIENTE	TELEFONO DE OFICINA CLIENTE	VENDEDOR Y TEL DEL VENDEDOR	DIRECCION INMUEBLE A COMPRAR	TORRE/ETAPA/PROYECTO	VALOR DE VENTA	
CENTRO HISTORICO	STEFANNY LORENS PEREZ	ROGER ALEXANDER MANJARRES REDONDO	85471211	3016423145	6420024	CPV LTDA TEL 4214365	AP 403 TO 13 ALTOS DE MALLORCA 2 ETA		\$ 89,650,000.00	
BUENAVISTA	DIANA ISABEL JARAMILLO GELVEZ	LILIANA PAOLA HIDALGO PALACIO	1082934633				NA			
EL RODADERO	JACQUELINE FERNANDEZ	ADALBERTO ANTONIO PERTUZ CASTRO	1082868481	4313566	3006029763	PRABYC Y MIPKO	PALO ALTO TO 2 APTO 1501		\$265,000,000	
LA 23	ANDREA CAROLINA CARRASCAL MORENO	FABIAN DARIO GONZALEZ CANTILLO	19601390	3022732015	3655999	CPV LTDA TEL 4214365	AP 403 TO 18 KR 26B 48C 10 ALTOS DE			
EL RODADERO	MARIA JOSE	LUIS FELIPE BAYONA RUZ	84452313	3159277449	3159277449	MIGUEL ANGEL DE	CL 3 A 26 150		\$483,000,000	
EL RODADERO	COLOMBIANOS EN EL	ANDRES MAURICIO ARANGO ALVAREZ/	79803315/ 52478010	3008367540/305	5252051	BALCONES SAS	CALLE 21 # 1A35 APTO		\$231,197,400	
LAS PALMAS	SAMIRA ANDRADE	OCTAVIANO LOPEZ CASTILLO	85477245	321190144	85477245	LENA VALENCIA GARCIA	CL 23 23 40 LA FLORIDA		\$180,000,000	
CENTRO HISTORICO	ARNALDO ANDRES ZAMBRANO ARCOS	JOHANNA JULIETH DIAZ SOLANO	55312503	3183638894	3183638894	PRABYC CONSTRUCTOR S	TO 3 AP 1704 PALO ALTO		\$433,100,672	
LAS PALMAS	KARLA PAOLA ORELLANO	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO	39058581	4358201	3136291877	TATIANA GIRALDO 3016175164	CRA 3 A 24 201 AP 202		\$300,000,000	
BUENAVISTA	BEATRIZ MARTHA GOMEZ SANTANDER	FELIPE FRANCISCO SOLANO TORRES	1082925838	4328000	313239549	GLORIA TORRES 5743840	KR 3 OESTE 26 50 AP 12A		\$780,000,000	
CIENAGA	KENNDRY LEANNYS BOHORQUE TRIANA	ALEXANDER ANTHONY URINA GUTIERREZ	12625861	4100747	3024690881	RG CONSTRUCCIONES - 3	CL 2024 32 CS 1 SANTA ELITE		\$400,000,000	
CENTRO HISTORICO	JOSELYN BARRIOS LOPEZ	SIGIFREDO ORTIZ GUARDIOLA	85476051	3008082855		CPV LTDA TEL 4214365	ALTOS DE MAYORCA TORRE 11 AP 202		\$ 89,650,000.00	
BUENAVISTA	VIRGINIA PAOLA VALDERRAMA	JUAN CARLOS DE JESUS CABANA GAVIRIA	1082922149	4204928	3012783837		CL 45 A 27 150 ATARDECER DE LA SIERRA		\$165,000,000	
	BEATRIZ MARTHA									

OFICINA	INFORMADOR O ASESOR	NOMBRE CLIENTE	CEDULA CLIENTE	TELEFONO DE RESIDENCIA CLIENTE	TELEFONO DE OFICINA CLIENTE	OBSERVACIONES DEL AREA DE CREDITO	FECHA SEGUIMIENTO
CENTRO HISTORICO	STEFANNY LORENS PEREZ	ROGER ALEXANDER MANJARRES REDONDO	85471211	3016423145	6420024	PARA ET CON EL DOCT DARWIS 06/08/2018//19-11-18 SE HABLO CON EL CLIENTE Y	
BUENAVISTA	DIANA ISABEL JARAMILLO GELVEZ	LILIANA PAOLA HIDALGO PALACIO	1082934633				
EL RODADERO	JACQUELINE FERNANDEZ	ADALBERTO ANTONIO PERTUZ CASTRO	1082868481	4313566	3006029763	APROBADO 20/05/2019//21/05/2019 OK FIRMA DE PAGARES, OK26, SE LE ASIGNO	
LA 23	ANDREA CAROLINA CARRASCAL MORENO	FABIAN DARIO GONZALEZ CANTILLO	19601390	3022732015	3655999	APROBADO 21/05/2018; cliente se acerca y firma pagare y le entrega informacion para estudio de titulos y avaluo 01/06/2018//TORRE SIN	3/0
EL RODADERO	MARIA JOSE	LUIS FELIPE BAYONA RUZ	84452313	3159277449	3159277449	APROBADO 09/05/2019//CESION, 14-05-19 se enviaron documentos a credito barr	
EL RODADERO	COLOMBIANOS EN EL	ANDRES MAURICIO ARANGO ALVAREZ/	79803315/ 52478010	3008367540/305	5252051	APROBACION 19/03/2019// OK FIRMA DE PAGARES, OK 26, se la asigna	
LAS PALMAS	SAMIRA ANDRADE	OCTAVIANO LOPEZ CASTILLO	85477245	321190144	85477245	APROBADO EL 07/06/2019//13/06/2019 ok de pagares, ok 26, se	
CENTRO HISTORICO	ARNALDO ANDRES ZAMBRANO ARCOS	JOHANNA JULIETH DIAZ SOLANO	55312503	3183638894	3183638894	APROBADO EL 09/07/2019	
LAS PALMAS	KARLA PAOLA ORELLANO	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO	39058581	4358201	3136291877	APROBADO 17/05/2019//30/05/2019 clienta firma pagares, ok 26, se le asigna el abogado darwis ortiz, se recibe pago de honorarios y se	
BUENAVISTA	BEATRIZ MARTHA GOMEZ SANTANDER	FELIPE FRANCISCO SOLANO TORRES	1082925838	4328000	313239549	APROBADO EL 16/07/2019//19/07/2019 SE RECIBEN DOC FIRMADOS POR PARTE DE	
CIENAGA	KENNDRY LEANNYS BOHORQUE TRIANA	ALEXANDER ANTHONY URINA GUTIERREZ	12625861	4100747	3024690881	APROBADO EL 16/07/2019	
CENTRO HISTORICO	JOSELYN BARRIOS LOPEZ	SIGIFREDO ORTIZ GUARDIOLA	85476051	3008082855		APROBADO 28/08/2018. El 30/08/2018 cliente recibe carta de aprobacion ok pagares y seguros. El 03/09/2018 se pasa a novedad, cliente desea disminucion de plazo. 05/09/2018 novedad aprobada, se le informa al cliente que debe cambiar promesa porque aparece con la	
BUENAVISTA	VIRGINIA PAOLA VALDERRAMA	JUAN CARLOS DE JESUS CABANA GAVIRIA	1082922149	4204928	3012783837	APROBADO EL 27/06/2019//28/06/2019 ok firma de pagares, ok 26, se le asigna el	
	BEATRIZ MARTHA						

Figura 7

