

**OPTIMIZACIÓN DE PAGARÉS EN EL PROCESO DE TOMA DE FIRMAS EN EL
ÁREA DE CRÉDITO DEL BANCO DA VIVIENDA SUCURSAL MAGDALENA**

POR

EVER JUNIOR ESCORCIA FERNÁNDEZ

ESTUDIANTE DE GRADO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PRESENTADO A

GISELA CHIQUINQUIRÁ RODRÍGUEZ ESCALANTE.

DOCENTE -ASESORA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

NEGOCIOS INTERNACIONALES

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D.T.C.H

Contenido	
Introducción	3
La Empresa	4
Reseña Histórica.....	5
Fuerza Laboral.....	6
Misión.....	7
Información del Trabajo Realizado	8
Descripción del área de trabajo	8
Descripción de las actividades asignadas.....	8
1) Servicio al cliente personalizado	9
2) Perfeccionamiento del crédito	9
3) Recepción y revisión de documentos para desembolsos de créditos	9
4) Firmas de los pagarés del crédito	9
CRÉDITO HIPOTECARIO	9
Crédito leasing.....	10
5) Control de avalúos y estudios de título	10
6) Control de escrituras para visto bueno final del abogado externo del banco	10
AUTOEVALUACIÓN	11
CONCLUSIONES	11
RECOMENDACIONES GENERALES	11
PROPUESTA	12
NOMBRE DE LA PROPUESTA	13
DIAGNÓSTICO	14
PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	15
JUSTIFICACIÓN	16
OBJETIVO GENERAL	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
REFERENTES TEÓRICO	18
PLAN DE ACCIÓN	20
OBJETIVO GENERAL: Optimizar pagarés en el proceso de toma de firmas en el área de crédito del banco Davivienda sucursal Magdalena	20
RESULTADOS OBTENIDOS	21
CONCLUSIÓN	22
BIBLIOGRAFÍA	23

Introducción

En el presente trabajo se detalla como luego de 6 meses de estar en el área de crédito del Banco Davivienda sucursal Magdalena que sin duda hay muchos aspectos positivos que resaltar, el aprendizaje ha sido muy amplio, la experiencia ha sido muy gratificante y me ha ayudado a crecer personal y por supuesto profesionalmente, como es de conocimiento general este Banco tiene presencia nacional e internacionalmente, no obstante aún ésta en una transición tecnológica enfocada más a los clientes que en la parte administrativa, por lo menos así es en la sucursal Magdalena, específicamente me refiero a la gran cantidad de papel que se utiliza en los procesos del crédito desde el inicia hasta el momento del desembolso, aunque existe una campaña denominada: (- papel + conciencia), ésta no ha tenido gran alcance y el papel utilizado por cada crédito es muchísimo.

Teniendo en cuenta que el mundo actual se encuentra en plena revolución tecnológica, lo mejor es utilizar las herramientas digitales y de esta manera utilizar el menor papel posible, sin duda alguna utilizar menos papel sería muy significativo en la responsabilidad ambiental que debe tener toda empresa en el país y el mundo y de la cual en Banco Davivienda no está exento.

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.

Los comerciales alegres y descomplicados 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 se adoptó 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 la 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.

Reseña Histórica

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.

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.

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.

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.

Información del Trabajo Realizado

Descripción del área de trabajo

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

1. Evaluación
2. Verificación
3. Perfeccionamiento del crédito

Al mismo tiempo la oficina de crédito es liderada por la Coordinadora de crédito, cartera y cobranza del Banco Davivienda 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, personal de apoyo y practicantes, todos, aunque diferentes, en la oficina deben ser uno solo, trabajar en equipo es fundamental para cumplir con los objetivos o metas propuestas cada día, mes o año.

Descripción de las actividades asignadas

Por otra parte el practicante o Aprendiz universitario, es quien recibe al cliente una vez se le ha aprobado un Crédito con el banco, es el encargado de la toma de firmas de pagarés, brindar información a los clientes sobre sus créditos, hacer seguimiento de éste hasta el momento del desembolso, de igual manera es el puente entre en el perito y los abogados con los clientes para la realización del avalúo (documento que detalla la parte física del inmueble) y de igual manera el estudio de títulos (documento que detalla la parte legal del inmueble) así mismo es quien recibe este documentos cuando ya están listos se añaden a las carpetas y se actualiza cualquier novedad del crédito en una base de información la cual es llamada TUBO hipotecario en donde se relacionan todos los créditos que son aprobados en el banco.

Así púes una lista de funciones que el aprendiz universitario realiza, sería la siguiente:

1) 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.

2) 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

3) 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.

4) 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, así pues, los casos específicos son:

CRÉDITO HIPOTECARIO

El cliente debe firmar

- ❖ 2 pagares
- ❖ condiciones finales
- ❖ condiciones especiales
- ❖ 2 otro si aplica a beneficios del gobierno
- ❖ Formato de novedad
- ❖ asegurabilidad de vida y hogar

huella en todos los documentos

Crédito leasing

El cliente debe firmar

- ❖ 2 pagarés
- ❖ Contrato de leasing
- ❖ 2 otrosí de gastos administrativos
- ❖ condiciones finales
- ❖ condiciones especiales
- ❖ acta de entrega
- ❖ autorización desembolso
- ❖ asegurabilidad vida y hogar.

huella en todos los documentos.

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

6) 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.

AUTOEVALUACIÓN

El aprendizaje obtenido durante el periodo de prácticas fue realmente impresionante, en donde el crecimiento y experiencia para la vida profesional es muy significativo, al principio claro que fue muy difícil cumplir con lo que exige el puesto, pero como es normal al pasar las semanas leyendo los manuales, y los consejos de los compañeros de la oficina fue más fácil adaptarse al ritmo laboral que se maneja.

Aunque las equivocaciones se repitieron en distintas ocasiones, siempre obtuve el apoyo de los compañeros de oficina, el cual fue fundamental para la realización de las tareas asignadas, y a medida que transcurría el tiempo se hacía mucho más sencilla la realización de estas, teniendo siempre el mayor de los cuidados en una tarea, no es solo hacerla rápido sino hacerla bien.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión el realizar las prácticas profesionales en una entidad financiera te ayuda como futuro profesional a dimensionar la realidad del día a día de ese sector, que en un salón de clases es imposible percibirlo, la experiencia que se va adquiriendo con el pasar de las jornadas laborales es realmente importante pues te van formando profesional, emocional y personalmente, el aprendizaje es constante y la responsabilidad muy grande, por otro lado el equipo de trabajo está lleno de personas profesionales, que cada día entregan lo mejor para obtener los mejores resultados, esto también es de gran relevancia, puesto que con el ejemplo también se enseña.

RECOMENDACIONES GENERALES

Actualmente se cuenta con un gran equipo de trabajo sin embargo la carga laboral en ocasiones es bastante grande, situación que a veces no permite realizar todas las tareas y conlleva a los funcionarios a estar horas extras en la oficina, por tal motivo se recomienda lo siguiente:

- › la contratación de otra persona para que apoye procesos generales tales como envío de garantías (Escrituras) a Bogotá, apoyo a evaluación y realización de novedades,

es decir una persona más en el Back de la oficina, esto con el fin de tener respuestas a tiempo haciendo el proceso más eficiente.

PROPUESTA

En la experiencia de servicio al cliente se puede notar algunas de las debilidades, por llamarla de alguna manera puesto que realmente son procesos del banco con los cuales los clientes no están de acuerdo o tienden a quejarse debido a diferentes requerimientos que el banco solicita de los clientes para la posterior legalización finalización, es decir desembolso del crédito.

Según lo anterior se tiene el caso de la exagerada cantidad de documentos que deben firmar las personas a las cuales se les aprueba un crédito en cualquiera de sus líneas, al terminar de firmar estos pagarés, los clientes comentan frases tales como – “puse como 50 firmas y huellas” o –“estoy dando el alma a Davivienda” y aunque se le explica que cada documento es de suma importancia, los comentarios son los mismos, bien sabemos que si alguna vez a el cliente le preguntan por el banco, éste lanzara los mismos comentarios, y en el denominado voz a voz eso no es positivo para la institución financiera.

Como se explicó anterior mente en el punto 4 de las actividades asignadas (Pag 9) Así pues, la propuesta para la oficina de crédito es simplificar pagarés de tal manera que el cliente solo firme 4 veces en el proceso de perfeccionamiento de crédito los siguientes documentos,

CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Pagarés hipotecarios 2 veces

Condiciones Especiales y finales 1 firmas

Formato de Novedad 1 firma (opcional)

Esto significaría unificación de varios documentos que relacioné en el punto 4 de la descripción de actividades a realizar así:

Pagares (del crédito y beneficios de cobertura que da el gobierno nacional), esto no es complicado dado que se puede sumar al pagaré del crédito como un otrosí en el mismo documento

Condiciones especiales y condiciones finales: unificar estos dos documentos es aún más fácil, debido a que son obligatorios para todas las líneas de créditos

CRÉDITOS LEASING

Pagarés leasing 2

Contrato leasing y otro sí de gastos administrativos (2)

Condiciones finales y condiciones especiales. 1

Formato de novedad (opcional)

El acta de entrega y autorización de desembolso la daría la empresa vendedora o el abogado.

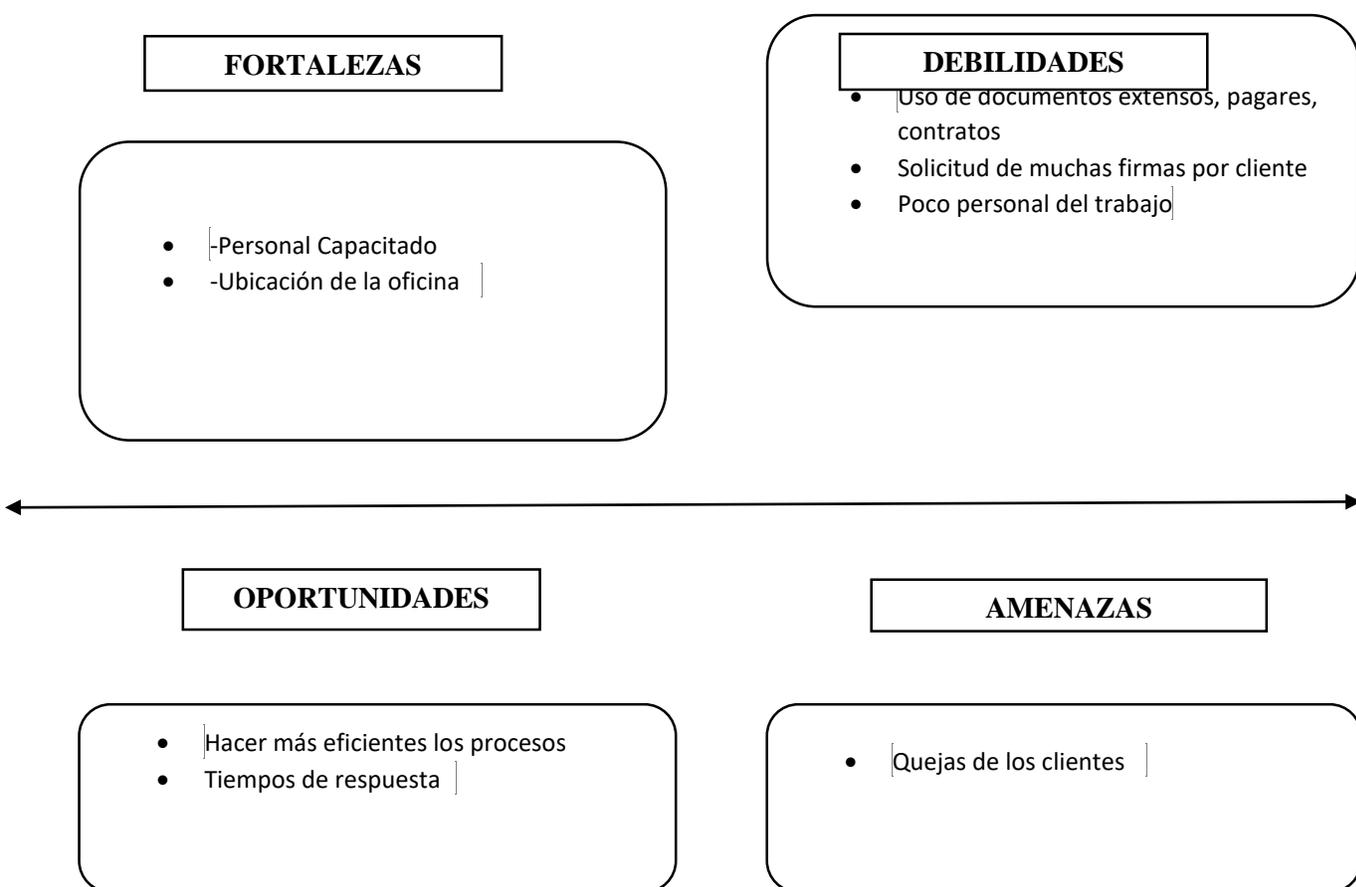
De esta manera se ahorraría un esfuerzo operativo a causa de que se tendrían que firmar menos documentos, y el tiempo a destinar a cada cliente sería mucho menos del usual así pues por otro lado habría un ahorro sostenible pues se imprimirían menos hojas, efecto que repercutiría positivamente en la sostenibilidad corporativa del Banco y su proyecto (+ más conciencia – menos papel.)

NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Optimización de pagarés en el proceso de toma de firmas en el área de crédito del banco Davivienda sucursal Magdalena

DIAGNÓSTICO

El Banco Davivienda S.A es una compañía financiera muy importante en el país con más de cuarenta años de experiencia en el sector tiene copado gran parte del mercado, cada uno de sus procesos son exhaustivamente analizados, evaluados para posteriormente ponerlos en marcha, así pues, el proceso para obtener un crédito en cualquiera de sus líneas no es la excepción y tiene su proceso debidamente estructurado.



Teniendo en cuenta lo anterior y del mismo modo la experiencia como practicante universitario en el área de crédito, es importante y necesario reinventar o modificar un poco el mecanismo de toma de firmas de los clientes para la obtención de los créditos, pues estos pueden llegar a ser engorrosos y largos, tanto que el cliente logra a sentirse incomodo durante el proceso.

Igualmente es importante revisar la cantidad de papel que se imprime para la misma toma de firmas de los clientes explicada anteriormente, puesto que si ésta se puede disminuir es

de gran relevancia hacerlo y así contribuir empresarialmente al cuidado del medio ambiente, que además es una de las misiones que tiene la dependencia de sostenibilidad corporativa del Banco.

PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el Banco Davivienda teniendo en cuenta lo anterior se detalla de forma clara que actualmente hay un proceso establecido, con documentos, pagarés, seguros y condiciones ya definidos física y legalmente para la toma de firmas de pagarés y constitución de garantías, el cual viene funcionando con normalidad y sin traumas a nivel de sucursal y a nivel nacional.

Sin embargo, durante proceso de toma de firmas y mediante el proceso de observación se detecta unas falencias debido al largo proceso de toma firmas en los diferentes documentos que exige el Banco para poder desembolsar el crédito en cualquiera de sus líneas, así pues, en ocasiones el cliente llega a sentirse incomodo colocar su firma y huella en todos los documentos exigidos por el banco, no por que deba hacerlo sino porque debe hacerlo muchas veces.

Además, también de denota mediante el proceso de observación la gran cantidad de papel que se usa al imprimir los pagarés que los clientes del banco deben firmar, en ocasiones deben imprimirse más documentos a un mismo cliente debido a que éste se equivocó al momento de colocar su nombre, o hizo la firma de forma diferente, con la propuesta se busca optimizar el proceso de tal manera de que con menos se haga más.

JUSTIFICACIÓN

Analizando el proceso operativo de las funciones del cargo asignado se encuentra que muchas veces éste puede ser engorroso y en ocasiones largo, por los varios documentos y múltiples firmas que por parte de los clientes deben quedar en la oficina para la legalización, constitución de garantías y posterior desembolso del crédito en cualquiera de sus líneas

Ciertamente realizar las operaciones con más eficiencia y eficacia es el objetivo de todas las compañías que quieren sobresalir en el mercado empresarial, Carlos Alberto Mejía, gerente / consultor de PLANNING S.A una reconocida empresa que proporciona servicios especializados de consultoría e investigación en el país define eficacia como “el grado en el que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuánto de los resultados esperados se alcanzó” (Mejia, 2012), comenta además que ésta consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados, Mejía también define eficiencia así: “es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible” (Mejia, 2012),

Teniendo en cuenta lo anterior en este caso se está buscando un uso óptimo de los recursos disponibles (el papel para imprimir los pagarés que deben firmar los clientes en el proceso de toma firmas de pagarés) y así para lograr los mejores objetivos deseados (mayor rapidez al momento de atención de un cliente puesto que serán menos firmas).

OBJETIVO GENERAL

- › Optimizar pagarés en el proceso de toma de firmas en el área de crédito del banco Davivienda sucursal Magdalena

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › Aumentar la eficacia en el proceso de firma de pagarés del área de crédito del Banco Davivienda S.A. sucursal Magdalena.
- › Reducir el uso de papel en el proceso de firma de pagarés del área de crédito del Banco Davivienda S.A sucursal Magdalena.

REFERENTES TEÓRICOS

Considerando que todas las compañías deben medir su desempeño y colocarse metas, así como hacer los procesos más amigables con los clientes el autor menciona que “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).

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).

De igual manera Idalberto Chiavenato ejemplifica algunas diferencias entre eficacia y eficiencia, entre las que selecciono la se relacionan en el recuadro siguiente, estas diferencias abren las puertas para la realización de lo que se busca con la propuesta, debido a que debe verse simultáneamente con los dos puntos de vista, tanto desde la eficacia como de la eficiencia. (Chiavenato, 1989).

Tabla 1 Diferencias entre eficacia y eficiencia

EFICIENCIA	EFICACIA
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados y fines
Resolver problemas	Lograr objetivos
Hacer las cosas de manera correcta	Hacer las cosas correctas
Cumplir tareas y obligaciones	Conseguir resultados

Recuperado de diferencias entre eficacia y eficiencia Idalberto Chiavenato 1989

En búsqueda de mejorar los procesos, tal y como lo busca la propuesta del presente trabajo Malla Ángel menciona que “Los clientes se vuelven cada vez más exigentes y la competencia se transformó en feroz, creando un marco en que la necesidad de mejorar el rendimiento operativo y el logro de la eficiencia se transforman en un imperativo estratégico, surgen así distintas ideas y enfoques, tales como las del valor agregado o beneficio neto para los propietarios del capital o dueños de la empresa (Shareholder Value), tomando fuerza conceptos como la creación de valor económico, con la aplicación del análisis del valor agregado y optimización de los procesos relacionados con los clientes” (Ángel, 2010)

El interés por preservar el medio ambiente debe estar fijado por las empresas, José Fernández, Director de la Cátedra Javier Benjumea de Ética Económica y Empresarial de ICADE (Universidad Pontificia Comillas) señala que “el movimiento de la sostenibilidad y del desarrollo sostenible ha estado ligado al mundo medioambiental”, y además que la primera definición de sostenibilidad aparece en el denominado Informe Brundtlan y fue adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1987, bajo la siguiente fórmula: “Desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. (Fernández, 2011)

Con respecto a lo anterior Georgina Núñez menciona en su libro “Responsabilidad social empresarial en un marco de desarrollo sostenible ” financiado por la CEPAL que “la incorporación de los conceptos de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social de la gestión empresarial, que se ven expresados en muchos informes elaborados por las empresas (financieros, sociales, de sostenibilidad) marca una nueva tendencia que contribuye a un mejor desempeño económico de las compañías, a un aumento de su competitividad y por ende de su valor.” (Núñez, 2011)

PLAN DE ACCIÓN

- › **OBJETIVO GENERAL:** Optimizar pagarés en el proceso de toma de firmas en el área de crédito del banco Davivienda sucursal Magdalena

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	TÁCTICA	RECURSOS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	INDICADORES	EVALUACIÓN
Aumentar la eficacia en el proceso de firma de pagarés del área de crédito del Banco Davivienda S.A. sucursal	Aumento de la eficacia en el proceso de toma de firmas de pagarés	Observación y fusión de documentos	Herramienta Word	Febrero 11 – Marzo 12	Carolina Araujo Caballero – Coordinadora área de crédito cartera y cobranza	Porcentaje de tiempo utilizado con cada cliente.	

Magdalena.							
Reducir el uso de papel en el proceso de firma de pagarés del área de crédito del Banco Davivienda S.A sucursal Magdalena.	Reducción del uso de papel en el proceso de firma de pagarés.	Fusión de documentos		Febrero 11 – Marzo 12	Carolina Araujo Caballero – Coordinadora área de crédito cartera y cobranza	Porcentaje de ahorro en la impresión de menos papel.	

RESULTADOS OBTENIDOS

Al estudiar la propuesta además la posible y posterior implementación de la optimización de pagarés se determina que será de gran beneficio para los procesos del banco en su interés para que estos sean más rápidos y amigables con los clientes y el medio ambiente, las ventajas de la propuesta serían:

- 1) Mayor optimización del tiempo por cliente atendido, menor oportunidad de error al momento de toma de firmas (son menos).
- 2) Optimización del tiempo en la revisión de todas las firmas por parte de la liquidadora, es decir, quien desembolsa los créditos.
- 3) Obtener menos quejas de los clientes.

La propuesta también traería consigo algunos efectos negativos tales como:

1. Tiempos de acoplo a los nuevos formatos en las oficinas de Crédito del Banco Davivienda en el país.
2. Tiempos de legalización de los nuevos formatos.
3. Se deben tomar tiempo laboral para las capacitaciones a los funcionarios en el buen uso y diligenciamiento de los formatos.

Por otro lado, si la propuesta no se lleva a cabo se tendrían los siguientes efectos:

1. El tiempo en atención por cada cliente sería mayor.
2. Los clientes tendrían que colocar mas firmas y huellas pues serian más documentos, situación que se torna en ocasiones tediosa y ocasionaría inconformismo
3. Mayor tiempo en la revisión de documentos al momento de la liquidación del crédito.
4. Se utilizaría una gran cantidad de papel al momento de imprimir los pagarés, situación que no es rentable ni práctica
5. Se tendría una mayor carga operativa al funcionario, lo que se traduciría en menos eficiencia.

CONCLUSIÓN

En conclusión, una vez aprobado el proyecto se verá reflejado un impacto positivo en la atención de la persona que accede a un crédito con el Banco Davivienda debido a que será mucho más sencillo tanto para el área como para el cliente el proceso de la toma de la firmas y huellas en los pagarés, la revisión de estas en la liquidación del préstamo, haciendo sin duda un mejoramiento operativo que satisface las necesidades de las partes que intervienen en el proceso.

Además, se proyecta que disminuiría el gasto y uso del papel que se emplea para imprimir los pagarés que los clientes deben firmar, así entonces, esto repercutiría inmediatamente en la meta que tiene el banco, la cual es una poca o no utilización de documentos físicos, con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente estrategia liderada por el departamento de sostenibilidad corporativa de Banco Davivienda S.A.

En cuanto a lo abordado con anterioridad, la propuesta optimización de pagarés en el proceso de toma de firmas en el área de crédito del banco Davivienda sucursal Magdalena, muestra diferentes beneficios operacionales en el perfeccionamiento y desembolso del crédito haciéndolos más prácticos y sencillos obteniendo resultados positivos, teniendo en cuenta que como la mayoría de las empresas en la actualidad se busca precisamente ser competitivos implementado procesos eficaces y eficientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ángel, M. M. (2010). *La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente*.
- Chiavenato, I. (1989). *Diferencias Entre Eficiencia Y Eficacia*.
- Fernández, J. L. (2011). *Sostenibilidad Corporativa*.
- Mejia, C. A. (2012). *Indicadores De Efectividad Y Eficacia. Documentos Planning, 4*.
- Nuñez, G. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial En Un Marco De Desarrollo Sostenible*. Cepal.

Sanz, Á. V. (2013). *Los Mercados Financieros Son Eficientes... Para Algunos*. Recuperado El 21 De 3 De 2019, De [Http://Revistaeconomiacritica.Org/Sites/Default/Files/Revistas/N16/00_Vilarino_Mercados_Financieros_Eficientes.Pdf](http://Revistaeconomiacritica.Org/Sites/Default/Files/Revistas/N16/00_Vilarino_Mercados_Financieros_Eficientes.Pdf)