

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO PARA LOS
PROVEEDORES DE LA GERENCIA DE CRÉDITO HIPOTECARIO -
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES DEL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

CRISTIAN JAVIER ORDUZ FORERO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C.

2020

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO PARA LOS

PROVEEDORES DE LA GERENCIA DE CRÉDITO HIPOTECARIO -
VICEPRECIDENCIA DE OPERACIONES DEL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

CRISTIAN JAVIER ORDUZ FORERO

DOCENTE DIEGO FERNANDO ARIAS SANABRIA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C.

2020

PARTE 1

RESUMEN

En este documento se presentara un plan de mejora propuesto a la vicepresidencia de operaciones y más puntualmente a la gerencia de crédito hipotecario del banco Scotiabank Colpatria, el cual consiste en definir un sistema de seguimiento a los proveedores de servicios hipotecarios (peritos, abogados externos y notarias) por medio de una herramienta ofimática (Excel) que permita que el control sea medible y constante, pues hasta el momento no existe un proceso estructurado y definido para controlar su cumplimiento, por ende esto da como resultado decadencias en la percepción de servicio por parte del cliente y el incumplimiento de los objetivos propuestos por el banco. También podrá conocer a groso modo cómo funciona la legalización de créditos hipotecarios tanto en el mercado, como al interior de Scotiabank Colpatria,

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia y especialmente a mi mama, ya que fue mi principal apoyo en todo el transcurso de mi carrera, también agradezco a mis compañeros y profesores, quienes me ayudaron a fortalecer mis conocimientos

INTRODUCCIÓN

La legalización de créditos hipotecarios es un proceso complejo que se lleva a cabo por las entidades financieras para estudiar las garantías (inmuebles) que presentan los clientes para hacer efectivos sus créditos. El crédito hipotecario se puede ofrecer en diferentes líneas como lo son compra de vivienda, leasing habitacional, remodelación de vivienda y compras de cartera.

Este proceso puede tener distintos flujos dependiendo la entidad financiera, pero para la generalidad de los casos se debe pasar por 3 etapas indispensables en el proceso, la cuales son:

Avalúo comercial

Estudio de títulos

Escrituración

Un perito valuador

(experto en validación inmobiliaria) hace la visita al inmueble que es puesto como garantía para el banco, y luego de la visita emite un informe, en donde indica si su concepto es favorable

Esta parte del proceso está a cargo de un abogado, y allí se estudia la vida jurídica del inmueble, y para ello se requiere una serie de documentos como escrituras, certificados de tradición y libertad y sentencias judiciales dependiendo el caso.

Una vez se tiene un concepto favorable tanto del avalúo como del estudio de títulos, se emite un visto bueno al cliente para que pueda proceder con la firma de su escritura, que es un documento público, el cual oficializa la negociación y el cual debe ser registrado ante la oficina de instrumentos públicos para finalizar el proceso.

Tabla 1.
Etapas

indispensables para la legalización de créditos hipotecarios

o desfavorable.

Nota: Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría. <https://www.scotiabankcolpatría.com/acerca-de/scotiabankcolpatría/informacioninstitucional/cultura-organizacional>

Al interior del Banco Scotiabank Colpatría el proceso de legalización hipotecario está a cargo de 4 actores fundamentales para el proceso, analistas, abogados externos, peritos valuadores y notarias convenio, de los cuales solo los analistas están al interior del banco y por ende son los encargados de que el proceso sea armónico, es decir, su función es mantener a los clientes informados, hacer seguimiento y revisión a los proveedores (abogados, peritos y

notarias) para que cumplan con sus tiempos de respuesta y así lograr mantener el control interno del flujo de los créditos.

Actualmente el proceso se alimenta en dos aplicativos diferentes (AS 400 y G&G) de los cuales se elaboran una serie de informes gracias a la descarga de query's de información para hacer el seguimiento a los analistas y así poder medir su productividad, conocer los tiempos y etapas de los créditos en tiempo real, y controlar la carga operativa de cada uno de los analistas. El principal informe es llamado RCH (relación de créditos hipotecarios) y gracias a este informe que es elaborado diariamente por un analista de cifras, los analistas de legalización tienen presente el estado de sus procesos y así mismo las tareas que tienen que realizar a diario dependiendo la etapa en la que se encuentre cada crédito. Para cada etapa del proceso hay unos tiempos definidos, y así mismo un responsable bien sea el analista, el proveedor y también el cliente, pero independientemente el responsable de la etapa en la que se encuentre el crédito, el analista de legalización debe estar presente y hacer constante seguimiento de todos los procesos a su cargo para lograr cumplir los tiempos estimados por el banco. En el siguiente cuadro se podrá conocer a groso modo cómo funciona el flujo del proceso: (Scotiabank Colpatría, 2020)

Tabla 2. Descripción del flujo del proceso (etapas, tiempos y responsables)

Etapa	Recolección de tradición	Avalúo comercial	Estudio de títulos	Firma de escrituras	Revisión escritura	Revisión y Firma del banco	Ingreso a registro
Responsable	Notaria	Perito	Abogado	Cliente	Abogado	Analista de legalización	Notaria
Días establecidos	2 días	3 días	1 día	5 días	2 días	1 día	3 días
	2 - 5 días	3 - 4 días	2 - 3 días	1 - 15 días	2 días	1 día	4 - 8 días

Días _____

promedio

Nota: Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría. <https://www.scotiabankcolpatría.com/acerca-de/scotiabankcolpatría/informacioninstitucional/cultura-organizacional>

Contenido

<u>PARTE 1</u>	3
<u>RESUMEN</u>	3
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	3
<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>1 PARTE 2</u>	7
<u>1.1 LA EMPRESA</u>	7
<u>1.1.1 ASPECTOS GENERALES</u>	7
<u>MISION</u>	8
<u>VISION</u>	8
<u>VALORES</u>	8
<u>1.1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA</u>	8
<u>1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</u>	9
<u>1.1.4 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE LA PRACTICA</u>	10
<u>1.1.5 ANALISIS DOFA CRÉDITO HIPOTECARIO</u>	10
<u>2 PARTE III</u>	11
<u>2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL</u>	11
<u>2.2 IMPORTANCIA LIMITACIONES Y ALCANCES</u>	12
<u>2.3 OBJETIVO GENERAL</u>	12
<u>2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	13
<u>3 PARTE IV</u>	13
<u>3.1 PROPUESTA DE MEJORA</u>	13
<u>3.2 CONCLUSIONES</u>	14
<u>3.3 ANEXOS</u>	14

<u>4 PARTE V</u>	17
<u>SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL</u>	17
<u>4.1 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES</u>	17
<u>4.2 CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS TRAZADOS</u>	17

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1. Etapas indispensables para la legalización de créditos hipotecarios</u>	4
<u>Tabla 2. Descripción del flujo del proceso (etapas, tiempos y responsables)</u>	5
<u>Tabla 3 Análisis DOFA crédito hipotecario</u>	10
<u>Tabla 4 Cronograma de actividades diarias para el seguimiento a proveedores</u>	11
<u>Tabla 5.Ciclos de la práctica profesional.</u>	17

LISTA DE FIGURAS

<u>Figura 1 Ubicación geográfica Scotiabank Colpatria</u>	9
<u>Figura 2 Estructura organizativa Gerencia de crédito hipotecario</u>	10
<u>Figura 3. Muestra del informe RCH</u>	16
<u>Figura 4. Muestra de informe de gestión para proveedores</u>	16
<u>Figura 5. Formato de reunión diaria para proveedores</u>	17

1 PARTE 2

1.1 LA EMPRESA

1.1.1 ASPECTOS GENERALES



Scotiabank Colpatría es una fusión entre los bancos canadienses y colombianos que desde finales del 2018 consolidaron su negociación uniendo lo que antes era Citi Bank y multibanca Colpatría. Esta nueva era del banco se ha convertido en un reto, ya que se han adoptado las mejores prácticas de cada uno para ofrecer un excelente servicio y fortalecer las líneas de producto ofrecidas a los clientes.

MISION

Ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento. (Scotiabank Colpatría, 2020, p.1)

VISION

El Banco Scotiabank Colpatría S.A. tiene como visión el siguiente postulado: Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano. (Scotiabank Colpatría, 2020, p.1)

VALORES

- Respeto ○ Integridad ○ Pasión
- Responsabilidad (Scotiabank Colpatría, 2020, p.1)

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA

La sede central de Scotiabank Colpatría se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, en el Centro de la ciudad, más específicamente en la carrera 7 # 24 – 79 (torre Colpatría)

Figura 1 Ubicación geográfica Scotiabank Colpatría

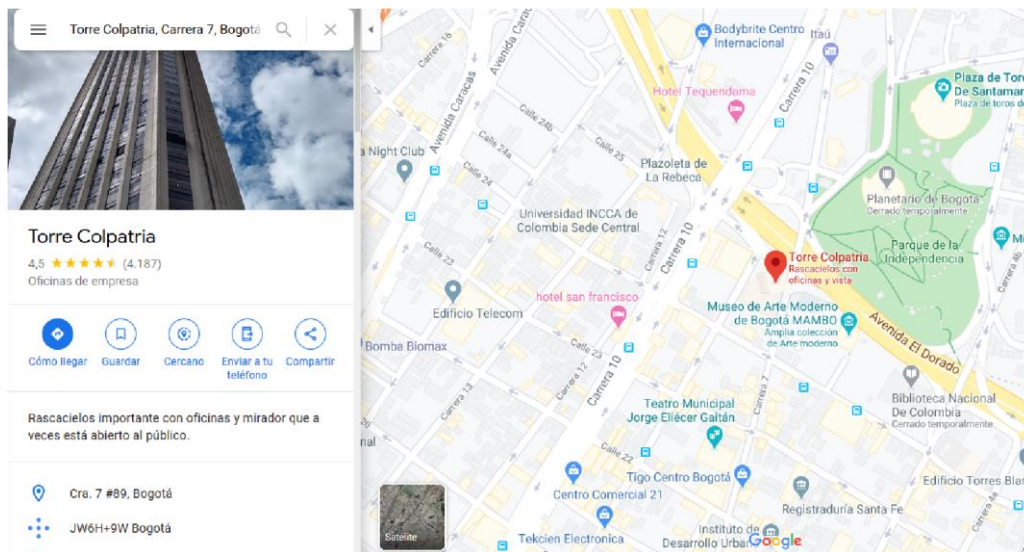
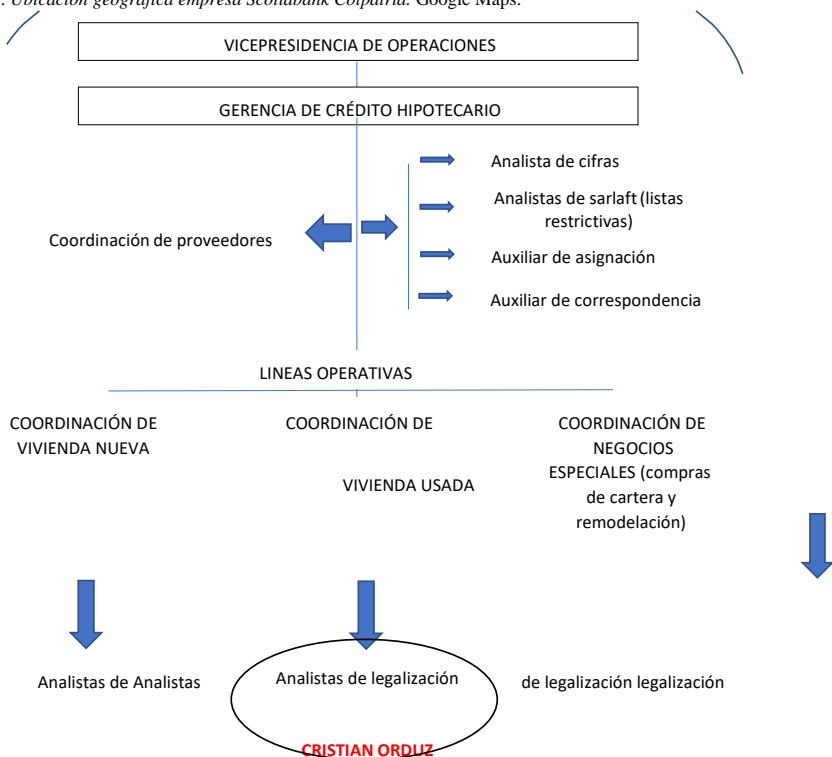


Figura 1: Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica empresa Scotiabank Colpatría*. Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/Torre+Colpatría/@4.6110696,-74.069896,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f99993a4e2d65:0x3e0c4601240b54b1!8m2!3d4.6108932!4d-74.0701535>

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Figura 2 Estructura organizativa Gerencia de crédito hipotecario

Figura 2: Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica empresa Scotiabank Colpatría*. Google Maps.



<https://www.google.com/maps/place/Torre+Colpatría/@4.6110696,-74.069896,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f99993a4e2d65:0x3e0c4601240b54b1!8m2!3d4.6108932!4d-74.0701535>

1.1.4 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE LA PRACTICA

El área del banco en la cual me encuentro desempeñando mis funciones, es en la gerencia de crédito hipotecario de la vicepresidencia de operaciones, en donde mi cargo es analista de legalización.

1.1.5 ANALISIS DOFA CRÉDITO HIPOTECARIO

El siguiente análisis DOFA está enfocado directamente en el área de crédito hipotecario, en donde me encuentro desempeñando mis labores actualmente:

Tabla 3 *Análisis DOFA crédito hipotecario*

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La infraestructura tecnológica no es competitiva, ya que el software es antiguo 2. El seguimiento al cumplimiento de los proveedores no tiene un proceso definido 3. No hay una comunicación efectiva con los asesores comerciales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de ofrecer tasas de interés muy competitivas en el mercado 2. El banco cuenta con el presupuesto para mejorar su infraestructura tecnológica 3. Existe una amplia oferta de proveedores de servicios inmobiliarios en el mercado (peritos, notarias y abogados)
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área cuenta con amplio capital de recurso humano capacitado 2. El buen servicio percibido por parte del cliente es un factor influyente en el mercado 3. El proceso está bien estructurado, y hay un constante seguimiento de los procesos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La infraestructura tecnológica más actualizada que tienen los principales competidores 2. La tasa de interés de otras entidades financieras muchas veces es más competitiva 3. La dependencia de actores externos al banco, muchas veces afectan el flujo del proceso

Nota: Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank

Colpatria. <https://www.scotiabankcolpatria.com/acerca-de/scotiabankcolpatria/informacion-institucional/culturaorganizacional>

2 PARTE III

2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL

Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas identificadas en el análisis DOFA del de la gerencia y especial mente la debilidad número “2” y la amenaza número “3”, las cuales hacen referencia al impacto que tienen los agentes externos al banco y así mismo que actualmente la gerencia de crédito hipotecario carece de un proceso definido para realizar el seguimiento a los actores externos al banco (proveedores de servicios), como lo son los abogados externos, las oficinas de peritos valuadores y las notarías convenio, y para ello es necesario diseñar una herramienta que permita hacer un seguimiento riguroso a dichos actores externos, en donde se pueda garantizar el cumplimiento de los ANS (acuerdos de niveles de servicio) y así mismo brindar un mejor servicio a nuestros clientes, dando respuestas más oportunas a sus solicitudes. Para ello se elaborará un nuevo informe diario en Excel dirigido a los proveedores en donde podrán identificar al igual que los analistas cada uno de los procesos que tienen asignados, cuando les fue asignado y así mismo cuando lo deben entregar. Adicionalmente cada analista será el responsable de hacer diariamente 3 reuniones telefónicas con al menos un proveedor, en donde socializarán todas las asignaciones que el proveedor tenga a su cargo y se establecerán compromisos diarios, y estas 3 llamadas se harán de la siguiente manera:

Tabla 4 *Cronograma de actividades diarias para el seguimiento a proveedores*

REUNION 1 (9:00 AM - 9:30 AM)	Se socializarán las tareas que el proveedor tiene para ese día y se expondrán los casos especiales y se establecerán compromisos)
REUNION 2 (12:00 PM - 2:00 PM)	Se validará el avance de los compromisos pactados y se escalarán requerimientos de los otros analistas para el proveedor
REUNION 3 (4:30 PM - 4:45 PM)	En la reunión de cierre el analista deberá validar que el proveedor haya cumplido con el 100% de los compromisos pactados en la reunión inicial

Nota: Elaboración propia surgida del proceso evidenciado al interior de Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría.

<https://www.scotiabankcolpatría.com/acercade/scotiabankcolpatría/informacion-institucional/cultura-organizacional>

2.2 IMPORTANCIA LIMITACIONES Y ALCANCES

IMPORTANCIAS

Es importante mejorar el sistema de seguimiento a los proveedores (abogados, peritos y notarias), para asegurar control constante y eficaz a su gestión y entrega de resultados.

Así mismo es importante cumplir con la promesa de servicio ofrecida a los clientes para que su percepción de servicio con el banco sea siempre la mejor

Finalmente es necesario asegurar el cumplimiento de los tiempos determinados por el banco, por lo tanto, es de vital importancia mantener el control tanto al analista como a los proveedores

LIMITACIONES

La principal limitación es la serie de filtros que debe superar el proyecto para que se pueda poner en funcionamiento al interior del área

Dentro de las limitaciones también es importante tener en cuenta la veracidad de la información que se extrae de los informes, ya que muchas veces no se alimenta correctamente el software y por lo tanto no siempre hay asertividad en dicha información

La adaptación del plan de mejora al interior del área, ya que hasta el momento cada analista llama a todos los proveedores debido a que no existe un procedimiento coordinado en donde cada analista sea responsable de ciertos proveedores.

ALCANCES

El alcance del proyecto impacta toda la gerencia de crédito hipotecario, ya que independientemente la línea de crédito (vivienda usada, vivienda nueva o negocios especiales) siempre hay participación de proveedores y por lo tanto beneficiará los resultados de la gerencia.

2.3 OBJETIVO GENERAL

Implementar un proceso de seguimiento para proveedores (abogados, peritos y notarias) por medio de un informe en Excel y de reuniones de seguimiento diarias, que permitan garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos y cumplir con la promesa de servicio a nuestros clientes

2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar el tiempo de los analistas de legalización, ya que se disminuirá el tiempo destinado para llamar a los proveedores (abogados, notarias y peritos), y así podrán dedicar un espacio más grande para atender los requerimientos de los clientes.
- Asegurar el cumplimiento de los ANS establecidos con los proveedores, gracias a los resultados identificados con el informe ISP, los cuales permitirán tomar las medidas necesarias a la coordinación de proveedores en caso de ser incumplidos.
- Mejorar la percepción de servicio por parte de los clientes, dando optima respuesta en cada etapa del proceso, y generando una ganancia reputacional para el banco.

3 PARTE IV

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

El informe de seguimiento diario a proveedores (abogados, peritos y notarias) que se propone diseñar será desarrollado en Excel y en base al RCH (relación de créditos hipotecarios), teniendo en cuentas que allí se relacionan todas las solicitudes de crédito con la información completa de los clientes y donde podemos encontrar todo tipo de información como lo es, la etapa del proceso, el analista a cargo, los proveedores asignados.

El ISP (informe de seguimiento a proveedores) será elaborado diariamente y enviado a cada proveedor por el analista a cargo con los compromisos diarios que debe cumplir de acuerdo con lo acordado en la primera reunión del día. Adicionalmente en este informe el proveedor podrá evidenciar cosas como: Su capacidad operativa, las asignaciones que tiene a su cargo, su porcentaje de cumplimiento y las tareas que tiene pendientes por hacer.

Por otra parte, diariamente se elaborará un acta entre el analista y el proveedor, la cual se alimentará durante las 3 reuniones diarias y allí quedarán plasmados los compromisos diarios y su respectivo cumplimiento. Esta acta será cargada diariamente por el analista de legalización en el Sharepoint, en donde su coordinador estará haciendo constante seguimiento.

Con este modelo de seguimiento a la gestión de los proveedores se podrá asegurar el cumplimiento de los días establecidos por el banco para el flujo del proceso, ya que hoy en día no siempre se obtiene oportuno cumplimiento. Esto lo podemos ver en la “tabla número 2”, en donde se refleja el promedio real de cumplimiento por etapas. Así mismo se propone a la gerencia que una vez el cliente firme la escritura, la notaria la envíe vía escáner al abogado y directamente al banco en físico, así los tiempos de respuesta para las etapas “Revisión de

escritura” y “Revisión y firma del banco” podrían simplificarse a 1 o máximo 2 días entre las dos etapas y se ahorrarían tiempos en desplazamientos de una oficina a otra.

3.2 CONCLUSIONES

Se logrará una comunicación efectiva con los proveedores, teniendo en cuenta que no estarán recibiendo llamadas constantes durante todo el día y de todos los analistas a menos que sea realmente necesario y por lo tanto optimizarán más su tiempo dando mejores resultados.

Los analistas podrán destinar más tiempo para atender las solicitudes y las dudas de sus clientes, revisar más detalladamente las entregas por los proveedores, es decir, avalúos, estudios de títulos y escrituras, también les permitirá alimentar de manera oportuna los softwares (AS 400 y G&G).

La coordinación de proveedores del área tendrá un soporte efectivo para verificar el cumplimiento de los ANS (acuerdos de niveles de servicio) por parte de los proveedores, ya que dicho cumplimiento será cuantificable gracias al informe ISP.

La percepción del servicio por parte de los clientes aumentará notablemente, teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta disminuirán y el analista de legalización dispondrá de una mayor parte de su tiempo para mantener al cliente informado del estado de su proceso.

3.3 BIBLIOGRAFIA

Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica empresa Scotiabank Colpatria*. Google

Maps. [https://www.google.com/maps/place/Torre+Colpatria/@4.6110696,-](https://www.google.com/maps/place/Torre+Colpatria/@4.6110696,-74.069896,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f99993a4e2d65:0x3e0c4601240b54b1!8m2!3d4.6108932!4d-74.0701535)

[74.069896,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f99993a4e2d65:0x3e0c4601240b54b1!8m2!3d4.6108932!4d-74.0701535](https://www.google.com/maps/place/Torre+Colpatria/@4.6110696,-74.069896,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f99993a4e2d65:0x3e0c4601240b54b1!8m2!3d4.6108932!4d-74.0701535)

Scotiabank Colpatria. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank

Colpatría. <https://www.scotiabankcolpatría.com/acerca-de/scotiabankcolpatría/informacioninstitucional/cultura-organizacional>

CEDULA	NOMBRE	# CRÉDITO	TIPO DE CRÉDITO	DIAS TRANSCURRIDOS	ANALISTA	CIUDAD	ETAPA
XXXXXXX	JOSE	1234	COMPRA DE CARTER	4	JUAN	BOGOTÁ	AVALÚO
XXXXXXX	CARLOS	1235	VIVIENDA NUEVA	8	CARLOS	BOGOTÁ	ESTUDIO DE TITULOS
XXXXXXX	MARIA	1236	VIVIENDA USADA	11	CRISTIAN	BOGOTÁ	ESCRITURACIÓN
XXXXXXX	ALEJANDRA	1237	REMODELACIÓN	12	JOHANNA	BOGOTÁ	ESTUDIO DE TITULOS
XXXXXXX	CRISTIAN	1238	VIVIENDA USADA	22	CRISTIAN	BOGOTÁ	AVALÚO
XXXXXXX	DAVID	1239	VIVIENDA USADA	30	CRISTIAN	BOGOTÁ	ESCRITURACIÓN
XXXXXXX	CAMILA	1240	VIVIENDA USADA	23	CRISTIAN	BOGOTÁ	REGISTRO

PLAZO	MONTO	ASESOR COMERCIAL	ABOGADO	PERITO	NOTARIA	PROYECTO	CONSTRUCTORA	FECHA DE REAGENDAMIENTO
240 \$	100.000.000	ASESOR 1	N/A	PERITO B	N/A	N/A	N/A	28/04/2020
240 \$	80.000.000	ASESOR 1	ABOGADO 1	PERITO A	NOT 25	ABC	AAA	28/04/2020
240 \$	160.000.000	ASESOR 1	ABOGADO 2	PERITO B	NOT 40	N/A	N/A	28/04/2020
240 \$	14.000.000	ASESOR 1	ABOGADO 4	PERITO B	NOT 16	N/A	N/A	28/04/2020
240 \$	120.000.000	ASESOR 1	ABOGADO 1	PERITO A	NOT 25	N/A	N/A	29/04/2020
180 \$	95.000.000	ASESOR 1	ABOGADO 1	PERITO C	NOT 25	N/A	N/A	28/04/2020
180 \$	20.000.000	ASESOR 2	ABOGADO 2	PERITO D	NOT 11	N/A	N/A	29/04/2020

3.4 ANEXOS

Anexo 1: En este anexo se puede evidenciar como es el modelo del RCH (relación de créditos hipotecarios, el cual es enviado a todos los funcionarios del área a diario y allí los analistas en la última columna “Fecha de Re-agendamiento” identifican las labores que tienen para ese día.

Figura 3. Muestra del informe RCH

Figura 3: Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría. <https://www.scotiabankcolpatría.com/acerca-de/scotiabankcolpatría/informacioninstitucional/cultura-organizacional>

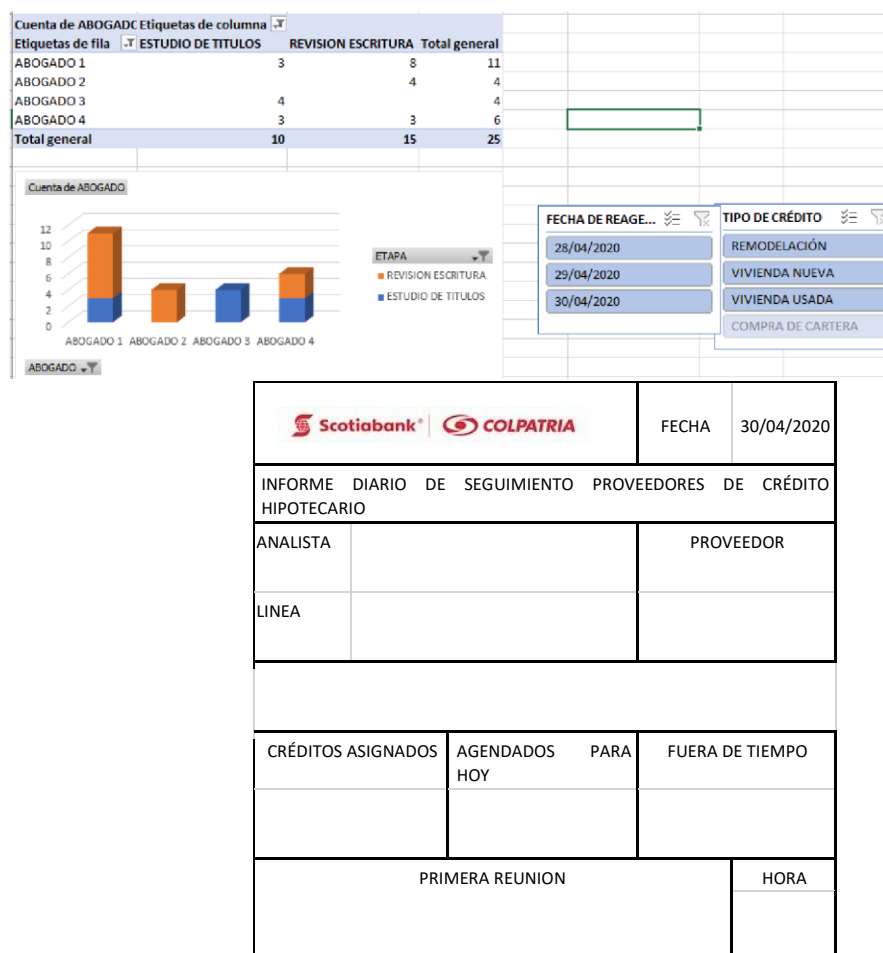
Anexo 2: Basados en el informe inicial RCH, se elaborarán diferentes tablas dinámicas, gráficos y segmentaciones de datos, los cuales ayudarán al analista y al proveedor a identificar las asignaciones totales y las tareas que se deben entregar ese día

Figura 4. Muestra de informe de gestión para proveedores

Figura 3: Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría.
<https://www.sciotiabankcolpatría.com/acercade/scotiabankcolpatría/informacion-institucional/cultura-organizacional>

Anexo 3: En este anexo se encuentra el acta de reunion diará que deberá diligenciar cada analista diariamente con su proveedor asignado para realizar le respectivo seguimiento.

Figura 5. Formato de reunión diaria para proveedores



COMPROMISOS PACTADOS:		
SEGUNDA REUNION		HORA
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		
CASOS ESCALADOS POR OTROS ANALISTAS:		
TERCERA REUNION		HORA
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO FINAL		
OBSERVACIONES FINALES		

Figura 3: Elaboración propia para el plan de mejoramiento en Scotiabank Colpatría. (2020). *Cultura organizacional*. Scotiabank Colpatría. <https://www.scotiabankcolpatría.com/acercade/scotiabankcolpatría/informacion-institucional/cultura-organizacional>

4 PARTE V

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

Durante el tiempo destinado en la entidad para el desarrollo de la práctica profesional, existieron diferentes etapas, las cuales permitieron la familiarización con el proceso y así identificar sus principales falencias, para así contribuir con un plan de mejora que ayude a toda la gerencia a obtener mejores resultados en sus procesos.

4.2 CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS TRAZADOS

Tabla 5. *Ciclos de la práctica profesional.*

	FECHA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	LOGROS	DIFICULTADES
CICLO 1	1/Ene/2020 - 1/Feb/2020	Conocimiento de los procesos internos y el manejo de cada una de las líneas de crédito y el funcionamiento de los aplicativos	Rápida adaptación a los procesos del banco	Manejo adecuado de los aplicativos AS 400 y G&G

CICLO 2	2/Feb/2020 - 1/Mar/2020	Identificación y revisión de los posibles procesos a mejorar y planteamiento de diferentes opciones a la gerencia		
CICLO 3	2/Mar/2020 - 1/Abr/2020	Definición del plan de mejora a desarrollar Busqueda de información para la elaboración del informe	Identificación de nuevas estrategias para optimizar el flujo del proceso	Se pudo identificar que muchas veces los analistas no diligencian correctamente los aplicativos
CICLO 4	2/Abr/2020 - 1/May/2020			

Nota: *Estos ciclos de desarrollo del proceso fueron elaboración propia*