

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**



Práctica Empresarial en el área de Negocios Especiales del banco Davivienda

Luis Fernando Núñez Toloza

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

Pilar Tatiana Parada Mayorga

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2019

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
1. Justificación	11
2. Objetivos.....	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivos Específicos.....	12
3. Marco Referencial.....	12
3.1 Portafolio de Productos y Servicios	12
3.1.1 Planes de Financiación Vehículo Particular-Canal Concesionario.	12
3.2 Crédito de Vehículo Particular.....	17
4. Perfil de la Empresa	27
4.1 Grupo Bolívar	27
4.1.1 Misión.....	29
4.1.2 Cultura Organizacional.....	29
4.1.3 Atributos del Modelo de Gestión	30
4.2 Estructura Organizacional-Banco Davivienda S.A.....	30
4.3 Reseña Histórica.....	33
4.3.1 Visión	35
5. Actividades Realizadas	36
5.1 Área Designada	39

5.2 Proceso vehiculo particular	40
6. Aportes y Recomendaciones	41
7. Lecciones Aprendidas	42
8. Conclusiones	43
Referencias Bibliográficas	44
Apéndices	46

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Actividades Realizadas.</i>	36
Tabla 2. <i>Recomendaciones planteadas para el mejoramiento.</i>	41

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Banco Davivienda S.A “Pantallazo Aplicativo MTI”	17
<i>Figura 2.</i> Proceso Vehiculo Particular.....	18
<i>Figura 3.</i> Compañías Grupo Bolívar	29
<i>Figura 4.</i> Cultura Organizacional "Grupo Bolívar"	30
<i>Figura 5.</i> Banco Davivienda S.A Regional Santander., “Estructura organizacional”	31
<i>Figura 6.</i> Diagrama de Flujo.	40

Lista de Apéndices

Apendice A. Verificación de aprobación de crédito de vehículo a través de aplicativo as-40.....	46
Apendice B. Verificación de comisiones según actividad del comercio	48
Apendice C. Radicación de crédito de vehículo a través de MTI.....	49
Apendice D . Pantallazo de crédito desembolsado	49
Apendice E . Información cargos fijos	51

Resumen

El presente informe de la práctica empresarial llevada a cabo en área de Negocios Especiales del Banco Davivienda S.A, las cuales tuvieron un periodo de 6 meses, con el fin de ser presentadas como opción de grado para optar el título de Ingeniero Industrial.

Las actividades realizadas se enfocaron principalmente en analizar los procesos de afiliación de establecimientos comerciales a tarjetas de crédito-debito, gestionar, mantener seguimiento y control de créditos de vehículos particular, revisar la documentación de asesores concesionario para el pago de comisiones, estableciendo propuestas de mejora.

El desarrollo de la práctica empresarial estuvo fundamentado principalmente por el apoyo a procesos propios del área de negocios especiales del banco Davivienda; tiempo durante el cual no se hizo necesaria la aplicación de mejoras basada en la ingeniería industrial, ya que se dio prioridad a cumplir a cabalidad con las funciones propias del cargo.

Palabras claves: Extractos, Prenda, Avalúo, Adquirencias.

Abstract

This report on the business practice carried out in the Special Business area of bank Davivienda, which had a period of 6 months, which had the purpose of being presented as an option for the degree of Industrial Engineer.

The activities carried out focused mainly on analyzing the processes of affiliation of commercial establishments with credit-debit cards, managing, maintaining follow-up and control of particular vehicle credits, reviewing the documentation of concessionary consultants for the payment of commissions, establishing proposals for improvement.

The development of the business practice was mainly based on the support to processes specific to the special business area of the Davivienda bank; time during which it was not necessary to apply improvements based on industrial engineering, as priority was given to fully comply with the functions of the position.

Keywords: Excerpts, Pledge, Appraised, Acquisitions.

Introducción

En el presente informe se darán a conocer las principales funciones, actividades desarrolladas y propuestas de mejora que se llevaron a cabo durante la práctica empresarial. La práctica se desarrolló en el área de ventas, comercios y vehículos del banco Davivienda, regional Santander, ubicada en la calle 35 No. 17-58, piso 1, Bucaramanga-Santander.

Davivienda, es un banco colombiano que desde 1972, presta servicios a personas, empresas y al sector rural; es la tercera entidad de su tipo en el país. Actualmente, pertenece al Grupo Empresarial Bolívar. Su portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento. Cuenta con un equipo de más de 15.000 personas, para servir a más de 6,6 millones de clientes a través de 743 oficinas, 2400 puntos de atención Daviplata1, y cerca de 2.000 ATM'S a nivel regional. Además de Colombia, tiene operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos.

Durante la ejecución de la práctica empresarial, se dieron todas las herramientas para llevar a cabo un trabajo confiable, efectivo y seguro; todo esto gracias al conocimiento aprendido en la universidad y al talento humano del banco Davivienda.

La práctica universitaria, como opción de grado, es la mejor oportunidad para los futuros Ingenieros Industriales, ya que durante la ejecución de éstas, se pueden aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de los semestres cursados y evidenciar que estos fueron productivos en el ámbito laboral, donde realmente se ponen a prueba las habilidades y conocimientos adquiridos para afrontar cualquier tipo de situación, logrando la solución de problemas o inconvenientes presentes en el área de trabajo y generando propuestas de mejora.

Es importante destacar las oportunidades que dan empresas de renombre a nivel Nacional como lo es el Banco Davivienda, para aquellos estudiantes universitarios que inician práctica en el ámbito laboral, como opción de grado; experiencia que además de proporcionar nuevos conocimientos y habilidades, dan la oportunidad al estudiante de incursionar realmente en el mercado laboral, generar nuevas oportunidades de trabajo y construir paulatinamente un perfil acorde a sus ideales.

Las actividades realizadas, se enfocaron principalmente en diligenciar documentos para el perfeccionamiento del crédito, dar seguimiento y control a créditos de vehículo particular, generar extractos bancarios y certificaciones de cuenta de los clientes y ofrecer apoyo en las diferentes actividades de la jefatura de venta y comercios; por lo tanto, aclaro que por falta de tiempo para conocer más a fondo los procesos del área no se utilizaron herramientas propias de ingeniería industrial.

1. Justificación

La práctica universitaria como opción de grado, es la mejor oportunidad para los futuros Ingenieros Industriales, ya que en ella, se pueden aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de los semestres cursados, afianzar las habilidades e incrementar el aprendizaje, que sin duda, tendrá un impacto positivo en el ámbito laboral, donde realmente se ponen a prueba las habilidades y conocimientos adquiridos para afrontar cualquier tipo de situación, logrando la solución de problemas o inconvenientes presentes en el área de trabajo y generando propuestas de mejora.

Es importante destacar las ventajas de la práctica empresarial la cual sirve para acceder al mundo laboral convirtiéndose en una oportunidad de aprendizaje. Realizar una buena práctica laboral, puede representar los primeros frutos de un trabajo bien realizado, el primer trabajo formal, generar una buena red de contactos y descubrir cuáles son sus habilidades.

Estas empresas, se benefician con talento humano joven, con ganas de aprender, innovar con conocimientos actualizados e ideas que traen los estudiantes, para que sean implementadas en el mejoramiento de procesos dentro de la compañía; permiten al practicante universitario incrementar sus conocimientos, desarrollar habilidades y experiencias que enriquecerán y aportarán a la estructura-formación de un profesional íntegro, capacitado y proactivo.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Establecer propuestas de mejora a través del análisis, seguimiento y evaluación de los sistemas de aprobación de tarjetas de crédito-Débito, crédito de vehículos y pago a asesores concesionarios.

2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar habilidades que aporten mejoras en las competencias profesionales
- ✓ Generar con propuestas y acciones mejores procesos en el área asignada
- ✓ Realizar una distribución efectiva del tiempo en las actividades de trabajo.

3. Marco Referencial

3.1 Portafolio de Productos y Servicios

3.1.1 Planes de Financiación Vehículo Particular-Canal Concesionario.

A continuación, se describirán las diferentes opciones que ofrece Davivienda, para la financiación del crédito de adquisición de vehículo (capital e intereses) otorgado a *el cliente*. El plan de financiación señalado en la carta de aprobación del crédito corresponde al elegido por *el cliente*, y, en consecuencia, *el cliente* se obliga a realizar el pago del crédito de acuerdo con los términos del mismo [4].

✓ Plan Tradicional: *el cliente* se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses, de acuerdo con el plazo establecido en la carta de aprobación del crédito. La tasa de interés será la vigente para la fecha del desembolso del crédito de vehículo correspondiente a este plan, la cual se verá reflejada en el primer extracto del crédito.

✓ Planes 50/50 con período de gracia a capital y sin intereses, durante los primeros seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 50% del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital y no se causarán intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito.[6]

✓ Planes 50/50 con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 50% del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital e intereses. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final”, y sobre éste se causarán en adelante los intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito [6].

✓ Planes 50/50 con período de gracia a capital e intereses, durante los seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses con tasa de interés ajustada: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 50% del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis, doce, dieciocho o veinticuatro meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital e intereses. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final”, y sobre éste se causarán en adelante los intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito. No obstante, lo anterior durante los primeros seis (6), doce (12), dieciocho (18) o veinticuatro (24) meses del crédito, según el plan aprobado, Davivienda podrá cobrar una tasa de interés menor a la prevista para cada plan, la cual se ajustará a partir del mes siete (7), trece (13), diecinueve (19) o veinticinco (25), respectivamente, a la tasa de interés vigente de cada plan en el momento del desembolso del crédito.[5]

✓ Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital y sin intereses, durante los primeros seis o doce meses: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 30% o el 40%, del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis o doce meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital y no se causarán intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito [6].

✓ Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros seis o doce meses: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 30% o el 40% del precio de venta del vehículo y el saldo restante es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis o doce meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital e intereses. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final”, y sobre éste se causarán en adelante los intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito.[5]

✓ Planes 30/70 o 40/60 con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros seis o doce meses con tasa de interés ajustada: *el cliente* cancela directamente al vendedor mínimo el 30% o el 40% del precio de venta del vehículo y el saldo restante (máximo el 70% o el 60% respectivamente) es financiado por Davivienda a través de un crédito de vehículo otorgado al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros seis (6) o doce (12) meses, según el plan aprobado, serán un período de gracia para el pago de capital e intereses, de tal manera que los intereses que se causen se capitalizarán de conformidad con lo previsto en el decreto 1454 de 1989. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final”, y sobre éste se causarán en adelante los intereses. Al vencimiento del período de gracia, *el cliente* comenzará a pagar el saldo (capital final) en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a cada plan en el momento del desembolso del crédito, la cual podrá consultar en www.davivienda.com. No obstante lo anterior, durante los primeros seis o doce meses del crédito, según el plan aprobado, Davivienda podrá cobrar una tasa de interés menor a la prevista para los planes, la cual se ajustará a partir del mes

siete o trece respectivamente, a la tasa de interés vigente de cada plan en el momento del desembolso del crédito.[6]

✓ Plan Cuotas Extraordinarias: *el cliente* se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales iguales que incluyen capital e intereses. Adicionalmente, *el cliente* pagará en los meses de junio y diciembre, el número de cuotas extraordinarias definidas en el documento denominado “solicitud condiciones especiales”, que en todo caso no podrán ser superiores al 40% del monto financiado. La tasa de interés será la vigente en el momento del desembolso del crédito correspondiente al plan tradicional, la cual se verá reflejada en el primer extracto del crédito.[5]

✓ Plan con período de gracia a capital e intereses, durante los primeros dos meses: El crédito de vehículo solicitado por *el cliente* es otorgado por Davivienda al plazo indicado en la carta de aprobación. Los primeros dos meses, serán un período de gracia, para el pago de capital e intereses. Dichos intereses se sumarán al saldo de capital, en adelante “capital final” y sobre este se causarán en adelante los intereses. *el cliente* pagará dicho capital final en el plazo restante hasta completar el señalado en la carta de aprobación, a la tasa de interés vigente correspondiente a este plan en el momento del desembolso del crédito.[7]

✓ Plan con período de gracia a capital y sin intereses, durante un mismo mes por cada año de vigencia del crédito: *el cliente* se compromete a pagar el crédito en cuotas mensuales que incluyen capital e intereses, de acuerdo con el plazo indicado en la carta de aprobación. *el cliente* escogerá un mes en el que no pagará la cuota de su Crédito de Vehículo, este mes quedará definido en el documento denominado “solicitud condiciones especiales”. Dado que la cuota del crédito se factura de manera vencida, el mes inmediatamente anterior al seleccionado por el cliente, será tomado como un período de gracia para el pago de capital por cada año de vigencia

del crédito y no se causarán intereses. El capital no pagado en el mes con período de gracia se cancelará en los 11 meses restantes de cada año. La tasa de interés correspondiente a este plan será la vigente al momento del desembolso del crédito.[7]

3.2 Crédito de Vehículo Particular

El crédito está diseñado para que los clientes puedan financiar una parte del valor comercial del vehículo de uso particular. Para llevar a cabo el proceso de radicación se utiliza aplicativo MTI el cual es una herramienta disponible solo para los asesores senior de vehículo particular, la cual es sencilla y rápida, permitiendo conocer la trazabilidad del crédito y llevar a cabo respuestas ágiles y eficaces, también se cuenta con el área de financiamiento del banco ubicada en el edificio José Acevedo y Gómez la cual brinda el apoyo para llevar a cabo el perfeccionamiento del crédito. [6]

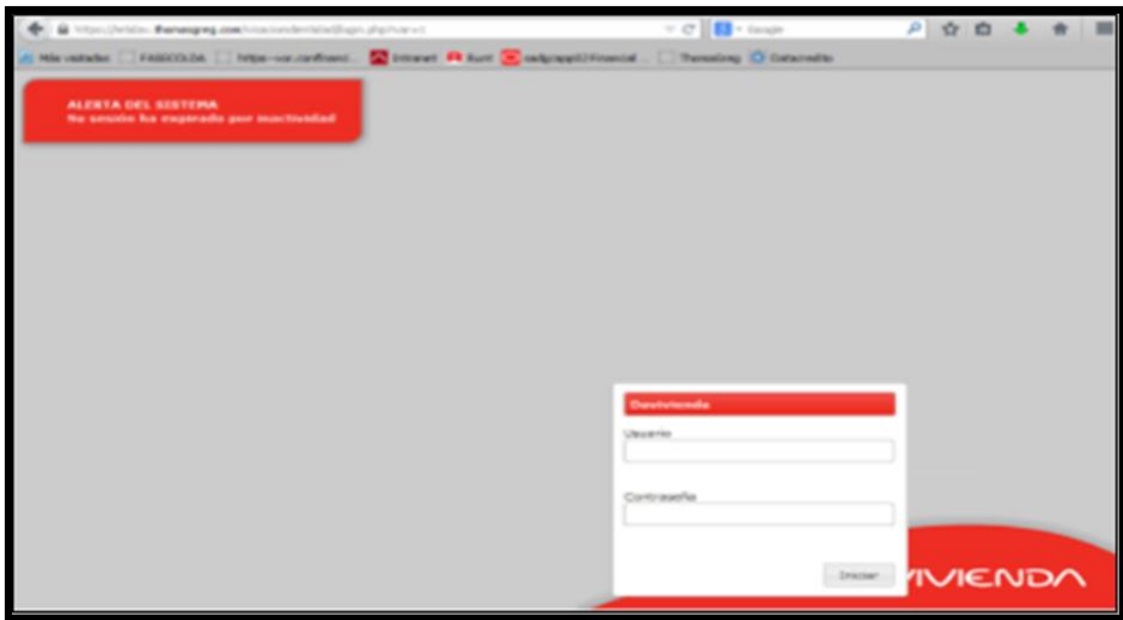


Figura 1. Banco Davivienda S.A “Pantallazo Aplicativo MTI”.

Nota Aclaratoria: Imagen Borrosa por motivos de seguridad. En el siguiente diagrama se ilustrará el proceso llevado a cabo para la solicitud de créditos de vehículo particular canal directo y concesionario.

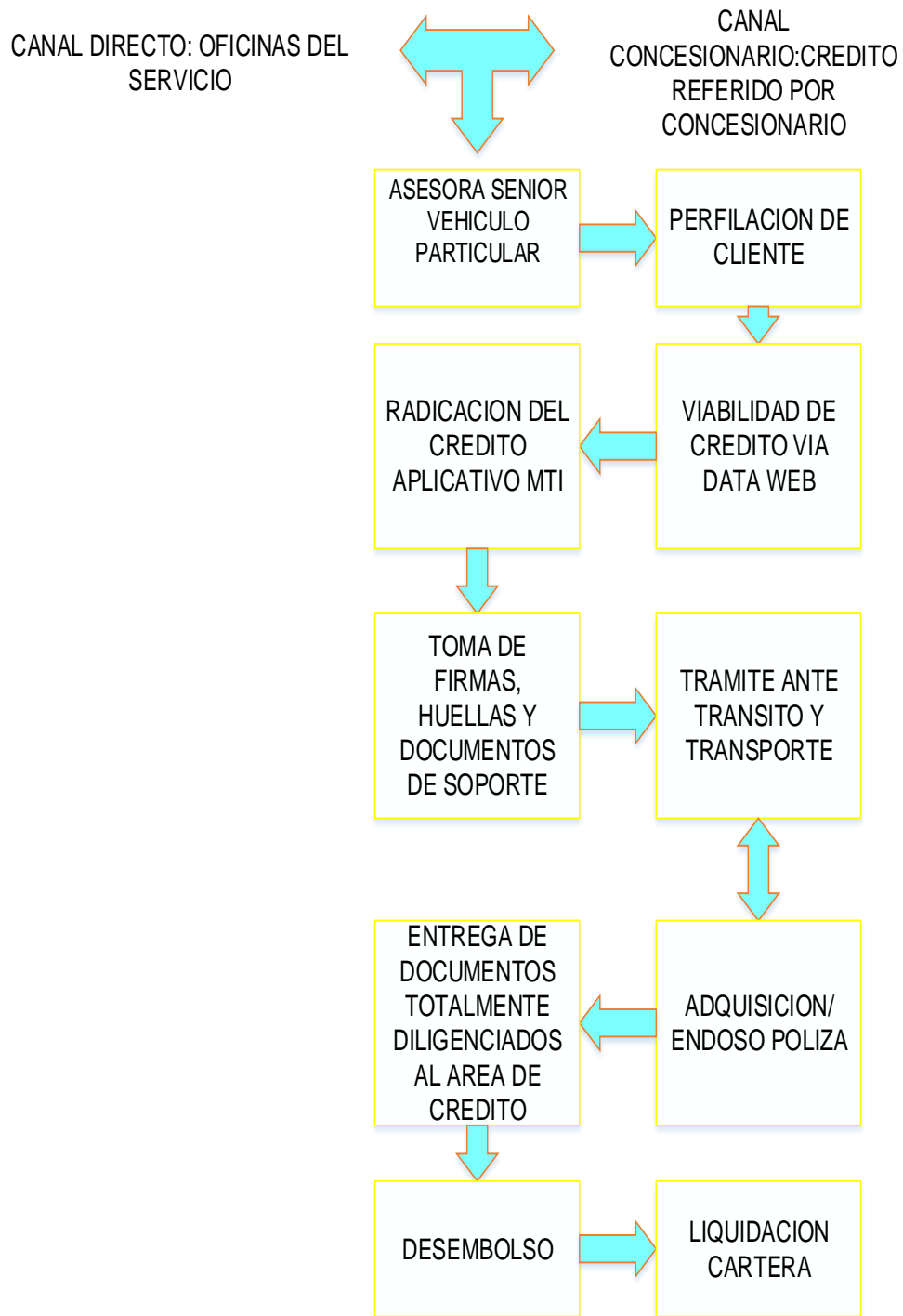


Figura 2. Proceso Vehículo Particular

1. Características

- ✓ El crédito está sujeto a las políticas internas de evaluación vigentes.
- ✓ Los plazos y porcentajes de financiación se establecen de acuerdo al segmento al que pertenezca el cliente (Mercado Natural o Libranza).

2. Beneficios

- ✓ No hay costo de estudio de crédito.
- ✓ No hay sanción por prepago
- ✓ No se exige codeudor. Si se requiere para sumar ingresos, se acepta deudor solidario.
- ✓ Hay posibilidad de pactar cuotas extraordinarias (para empleados con primas).
- ✓ Pueden hacerse abonos extras ocasionales sin sanción, eligiendo:
 - ✓ El abono a capital, para disminuir cuota o plazo.
 - ✓ El pago de cuotas anticipadas.
 - ✓ Servicio de tramitadores autorizados por el banco (para vehículo usado).
 - ✓ Condiciones para acceder al producto
- ✓ Se Ofrecen cupos hasta el 100% de acuerdo al perfil del cliente y plazos hasta 72 meses.

3. Solicitud de Crédito

- ✓ firma y huella legible.

4. Declaración de Asegurabilidad

- ✓ Llene los campos necesarios.

5. Certificación no Declarante

- ✓ Llene el formulario únicamente si usted no declara renta.

Llene los campos necesarios. Marque con una X sólo una de las opciones del año gravable.

1. Pagaré

- ✓ Este documento se debe dejar en blanco, firmado y con huella legible.

2. Pagaré de deudor solidario

- ✓ Este documento se debe dejar en blanco, firmado y con huella legible.

Documentos Requeridos [4]

1. Empleados

- ✓ Diligencie la solicitud de vinculación, disponible en el Banco.
- ✓ Fotocopia de documento de identidad, ampliada al 150%.
- ✓ Un certificado laboral, con máximo 30 días de expedición.
- ✓ Si tiene otros ingresos, anexe los tres (3) últimos extractos de sus cuentas de ahorro y/o

corriente.

- ✓ Para pensionados última colilla de pago.

2. Independientes

- ✓ Diligencie la solicitud de vinculación, disponible en el Banco.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad, ampliada al 150%.
- ✓ Fotocopia de la Declaración de Renta y/o Certificado de Cámara de Comercio y/o

Matricula renovada para año en curso. Si no aplica, la carta de no declarante.

- ✓ Extractos de su Cuenta Corriente y/o Ahorros, de los últimos tres (3) meses.

3. Canales para acceder al producto

- ✓ En oficinas de servicio al cliente.
- ✓ Fuerzas especializadas en algunos concesionarios.

4. Protección para su Vehículo

✓ Adquiera la protección para su vehículo en el área de perfeccionamiento de la sucursal donde solicitó el crédito.

5. Pasos a seguir para el desembolso de su crédito de vehículo

Compra de vehículo usado a un tercero (no concesionario) a través de nuestra red de oficinas:

1. Un informador del área de Crédito de Perfeccionamiento de Vehículo de la sucursal donde solicitó el crédito, se comunicará con usted para confirmar la aprobación del mismo, le informará que debe dirigirse al Departamento de Crédito de perfeccionamiento de Vehículo donde se le hará entrega de la carta de aprobación y se le explicarán los pasos que debe seguir para el desembolso del crédito. [5]

2. Una vez se encuentre en la oficina de Crédito de Perfeccionamiento de Vehículo, se le hará entrega de la carta de aprobación, este documento le permitirá informarle a la persona a la que le está comprando el vehículo, que su solicitud de crédito fue aprobada. [5]

3. Para el desembolso del crédito se requiere elaborar un contrato de prenda, consultar antecedentes y asegurar el vehículo contra todo riesgo. [6]

✓ Se requiere inicialmente conocer el valor comercial del vehículo que va adquirir, usted, usted debe realizar un avalúo comercial al vehículo, los lugares donde puede realizar la revisión y las tarifas serán informados en el Departamento de Perfeccionamiento de Crédito de Vehículo de la sucursal.

✓ El informador de crédito le hará el ofrecimiento de la póliza de Seguros Bolívar, si usted la desea tomar, el avalúo se convierte en una inspección y no tiene costo alguno. Para acceder a la póliza firme la autorización y con el asesor de Seguros que se encuentra en la oficina de Crédito de Perfeccionamiento, programaran la inspección del vehículo. Dicha

inspección incluye el certificado de antecedentes del vehículo que reemplaza la Dijín o Sijín. La inspección se puede hacer en Ajustev o Colserautos.

- ✓ Si usted va a asegurar el vehículo con otra aseguradora, solicítele al vendedor del vehículo el certificado de la Dijín o Sijín con fecha de expedición no mayor a 30 días.

1. Diríjase a la oficina de Perfeccionamiento de Crédito de Vehículo de su ciudad con los siguientes documentos, para elaborar y firmar el contrato de prenda [4]:

- ✓ Avalúo comercial no mayor a 30 días.
- ✓ El certificado de la Dijín o Sijín, solo cuando la póliza de todo riesgo corresponde a una aseguradora diferente de Seguros Bolívar o si usted realizó la inspección en un lugar diferente a Ajustev o Colserautos.
- ✓ Fotocopia de la tarjeta de propiedad del vehículo a comprar ampliada al 150%.

5. El informador de la oficina de crédito le hará entrega del contrato de prenda y le entregará la información de los tramitadores que el banco tiene autorizados para realizar el proceso de pignoración y traspaso ante tránsito.

6. Comuníquese con el tramitador autorizado por Davivienda y acuerde una cita para entregarle la siguiente documentación para el proceso de traspaso y registro del contrato de prenda ante las oficinas de tránsito correspondientes [2]:

- ✓ Tarjeta Propiedad del vehículo a comprar.
- ✓ Fotocopia de cédula de vendedor y comprador.
- ✓ Contrato de Compraventa firmado por ambas partes.
- ✓ Fotocopias de recibos de impuestos (dependiendo el departamento varía la cantidad de años a demostrar).
- ✓ Contrato de prenda firmado por las partes.

El tramitador tomará las improntas del vehículo y usted diligenciará los siguientes formatos [4]:

- ✓ Formulario de traspasos firmados por ambas partes.
- ✓ Formulario de registro de prenda firmado por el cliente.
- ✓ Autorización de SIM firmada por vendedor del vehículo.
- ✓ Una vez realizado el traspaso y la pignoración del vehículo ante tránsito el

tramitador radicará las copias de estos documentos en la oficina de Perfeccionamiento de Crédito de la ciudad, y le hará entrega de la tarjeta de propiedad original.

1. Si usted decidió asegurar el vehículo con Seguros Bolívar S.A., la póliza se hará siempre y cuando la inspección se encuentre vigente y el tramitador haya radicado los documentos en la oficina de Perfeccionamiento de Crédito de la sucursal. Si usted va a asegurar el vehículo con otra aseguradora, haga entrega de la póliza de seguro de vehículo endosada con los siguientes requisitos:

- ✓ Primer Beneficiario Banco Davivienda S.A. con NIT 860034313-7. - Responsabilidad civil mínimo de \$200 a \$400 millones.
- ✓ Cláusula de renovación Automática.
- ✓ Valor asegurado debe ser igual al valor comercial del vehículo.
- ✓ Recibo o Certificado de Pago Total si es una póliza individual, o para pólizas colectivas, carta de la empresa donde certifique el descuento por nómina.

2. Cuando Davivienda cuente con los siguientes documentos, procederá a hacer el desembolso directamente al vendedor del vehículo [4]:

- ✓ Tarjeta de Propiedad con prenda a Davivienda.
- ✓ Prenda Registrada ante tránsito.
- ✓ Certificado de tradición del vehículo donde figura la prenda registrada.

- ✓ Póliza de vehículo contra todo riesgo y Seguro de Vida Deudor.

Compra de vehículo nuevo o usado en un concesionario a través de oficinas del servicio:

1. El concesionario donde va a adquirir su vehículo, debe recibir de Davivienda la carta de aprobación de su crédito. La carta sólo será entregada por el área de perfeccionamiento de la sucursal correspondiente. Así el concesionario generará y enviará la factura proforma a la Oficina de Crédito de Vehículo donde se elaborará el contrato de prenda [3]

2. Diríjase al área de crédito de vehículo de su ciudad para continuar con el trámite de perfeccionamiento de su crédito.[4]

3. Entréguele el contrato de prenda al concesionario para que se encarguen de realizar la matrícula y la pignoración del vehículo. Le informamos que una vez matriculado y registrada la prenda de vehículo ante las autoridades de tránsito correspondientes, el concesionario se encargará de llevar los documentos a la Oficina de Crédito de Vehículo de Davivienda.[3]

4. Si usted decidió asegurar el vehículo con Seguros Bolívar S.A., verifique que haya firmado la autorización para adquirir la póliza de Seguros Bolívar S.A. Si no lo ha hecho, acérquese a la oficina de donde está tramitando su crédito para firmar este documento. Si usted va a asegurar el vehículo con otra aseguradora, haga entrega de la póliza de seguro de vehículo endosada en la Oficina donde está tramitando la solicitud de su Crédito. Esta póliza debe cumplir con los siguientes requisitos [7]:

- ✓ Primer Beneficiario Banco Davivienda S.A. con NIT 860034313-7.
- ✓ Cláusula de renovación Automática
- ✓ Valor asegurado debe ser igual al valor comercial del vehículo.
- ✓ Recibo o Certificado de Pago Total

✓ Sí la póliza es financiada debe haber una certificación de pago de la primera cuota. Sí es una póliza individual o para pólizas colectivas, carta de la empresa donde certifique el descuento por nómina.

✓ Vigencia mínima de la póliza 30 días a partir de la fecha de desembolso.

5. Cuando Davivienda cuente con los siguientes documentos, procederá a hacer el desembolso directamente al concesionario [4]:

✓ Tarjeta de Propiedad con prenda inscrita a favor de Davivienda.

✓ Prenda Registrada ante tránsito.

✓ Factura proforma original o copia de Factura Definitiva.

✓ Para usados, certificado de tradición del vehículo donde figura la prenda registrada.

✓ Póliza de vehículo contra todo riesgo y Seguro de Vida Deudor.

✓ Certificado de DIJIN o SIJIN, en caso de que se requiriera.

6. Comience a disfrutar de su nuevo vehículo.

Compra de vehículo nuevo o usado atendido por un asesor de concesionario del banco:

1. El concesionario donde va a adquirir su vehículo, debe recibir la carta de aprobación de su crédito expedida por Davivienda. La carta podrá ser entregada por un asesor del concesionario, por el área de perfeccionamiento de la sucursal correspondiente o por el mismo cliente. Así el concesionario generará y enviará ya sea directamente o a través del cliente la factura proforma a la Oficina de Crédito Perfeccionamiento de Vehículo donde se elaborará el contrato de prenda.[5]

2. Cuando el contrato de prenda esté listo para su firma, el asesor de Davivienda con quien está tramitando su solicitud, lo llamará para establecer el lugar en donde firmará el documento

y los demás requeridos para el desembolso. El asesor de Davivienda le informará que el vehículo debe estar asegurado para el desembolso, le hará el ofrecimiento de la póliza contra todo riesgo y seguro de vida deudor de Seguros Bolívar S.A., si usted decide tomarla debe firmar la autorización.[7]

Si usted va a asegurar el vehículo con otra aseguradora, haga entrega de la póliza de seguro de vehículo endosada a favor de Davivienda a su asesor. Esta póliza debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Primer Beneficiario Banco Davivienda S.A. con NIT 860034313-7. - Responsabilidad civil mínimo de \$200 a \$400 millones.
- ✓ Cláusula de renovación Automática.
- ✓ Valor asegurado debe ser igual al valor comercial del vehículo.
- ✓ Recibo o Certificado de Pago Total si es una póliza individual, o para pólizas colectivas, carta de la empresa donde certifique el descuento por nómina.
- ✓ Sí la póliza es financiada debe haber una certificación de pago de la primera cuota.

3. El asesor de Davivienda o el cliente le entregará al concesionario el contrato de prenda firmado, para que se encargue de realizar la matrícula y la pignoración del vehículo.

4. Una vez sea matriculado el vehículo y registrada la prenda de vehículo ante las autoridades de tránsito correspondientes, el concesionario se encargará de llevar los documentos a la Oficina de Crédito de Vehículo de Davivienda.[4]

5. Cuando Davivienda reciba del concesionario los siguientes documentos, procederá a hacer el desembolso [2]:

- ✓ Tarjeta de Propiedad con prenda inscrita a favor de Davivienda.

- ✓ Prenda Registrada ante tránsito.
- ✓ Factura proforma original o copia de Factura Definitiva.
- ✓ Póliza de vehículo contra todo riesgo y Seguro de Vida Deudor.

Condiciones para cancelar el producto

- ✓ Se puede cancelar el saldo en cualquier oficina del banco o a través de nuestros canales virtuales.
- ✓ Para levantamiento de prenda se debe solicitar en las áreas de cartera de cada sucursal.
- ✓ Si se necesita levantar la prenda y no puede hacer el trámite directamente puede hacer poder especial o general otorgando a otra persona la facultad de solicitar el levantamiento.
- ✓ Si está fuera del país, se debe apostillar el poder o debe ir al consulado de Colombia y autenticarlo.

Tarifas y Costos

- ✓ Las tasas pueden variar cada mes.
- ✓ Se debe tener en cuenta que la tasa de colocación para Crédito de vehículo es la vigente a la fecha del desembolso. [2].

4. Perfil de la Empresa

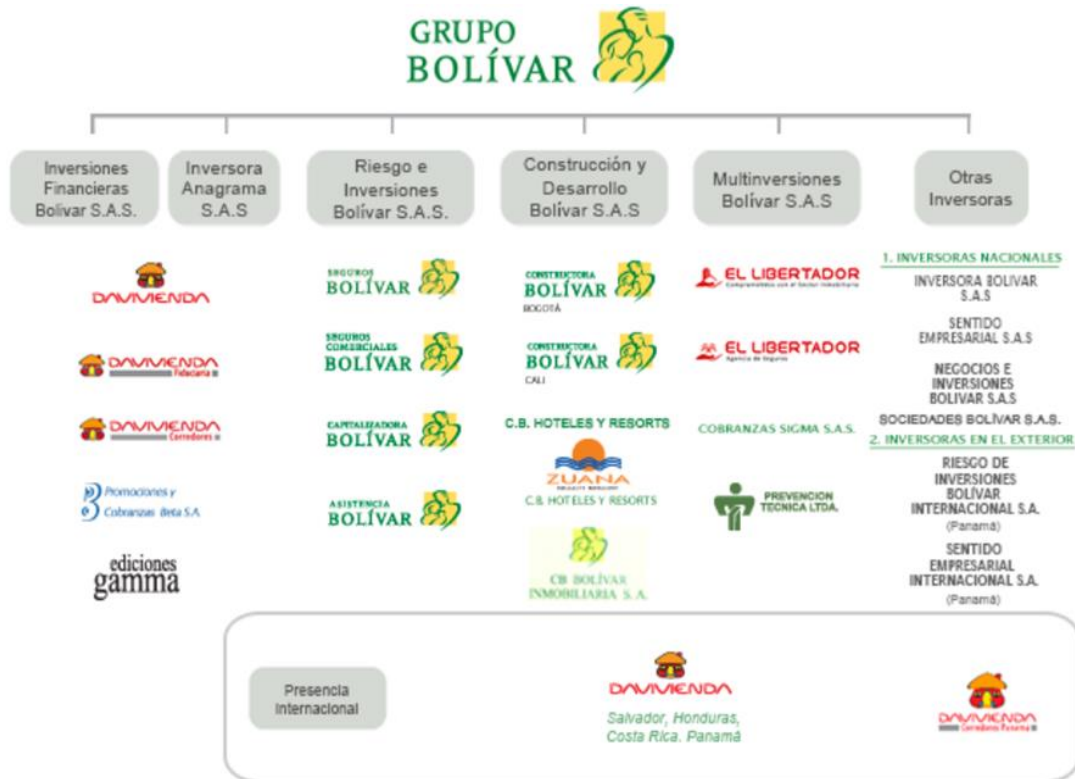
4.1 Grupo Bolívar

El Grupo Bolívar es un grupo empresarial con un enfoque multilatinamericano que cuenta con más de 70 años de existencia, conformado por empresas de diversos sectores: sector financiero, sector

asegurador, sector de la construcción, entre otros, que gozan del más alto nivel de reconocimiento en el mercado por su solidez, tradición y por su estricto apego a la legislación que les es aplicable. [7]

Nuestras empresas se identifican como creativas, flexibles e innovadoras, las cuales aprovechan las ventajas que se derivan del trabajo sinérgico entre ellas, para potenciar su desempeño y optimizar los resultados en conjunto, fundamentadas en generar valor económico, social y ambiental con un impacto positivo sobre sus grupos de interés. [7]

Grupo Bolívar S.A. es una sociedad que se dedica a la inversión de sus fondos o disponibilidades en la conformación, administración y manejo de un portafolio de inversiones propias, constituido por acciones, cuotas sociales y parte de interés en sociedades nacionales o extranjeras; títulos de participación o inversión, bonos emitidos por entidades públicas o privadas, y por otros títulos valores de contenido crediticio o de participación de libre circulación en el mercado, cédulas u otros documentos de deuda; marcas y otras formas de propiedad industrial. [7]



NOTA: Este organigrama está organizado de acuerdo con los accionistas que detentan la mayor participación en el capital social de las empresas del Grupo Bolívar.

Figura 3. Compañías Grupo Bolívar [7]

4.1.1 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 [7].

4.1.2 Cultura Organizacional

En el Grupo Bolívar nos hemos caracterizado por tener una Cultura Organizacional con principios y valores que se reflejan en nuestras acciones y comportamientos. El eje central de nuestra cultura es el ser humano como fuente inagotable de generación de valor y es a partir de

esta premisa que hemos definido nuestro Propósito Superior: “Enriquecer la vida con integridad” [7].



Figura 4. Cultura Organizacional "Grupo Bolívar" [7]

4.1.3 Atributos del Modelo de Gestión

- ✓ Confiable: Enriquecemos la vida porque honramos los compromisos que adquirimos con nuestros clientes con oportunidad y seguridad.
- ✓ Amigable: Enriquecemos la vida porque nuestros clientes viven experiencias amables y cercanas.
- ✓ Sencillo: Enriquecemos la vida porque nuestros clientes viven experiencias ágiles y fáciles. [7]

4.2 Estructura Organizacional-Banco Davivienda S.A

El banco Davivienda en Colombia está dividido en siete regiones, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro Sur, Costa, Eje Cafetero, Santanderes y Arauca, y Valle y Cauca; cada regional se divide en sucursales. La sucursal Santanderes y Arauca se encuentra distribuida jerárquicamente de la siguiente manera: [5]

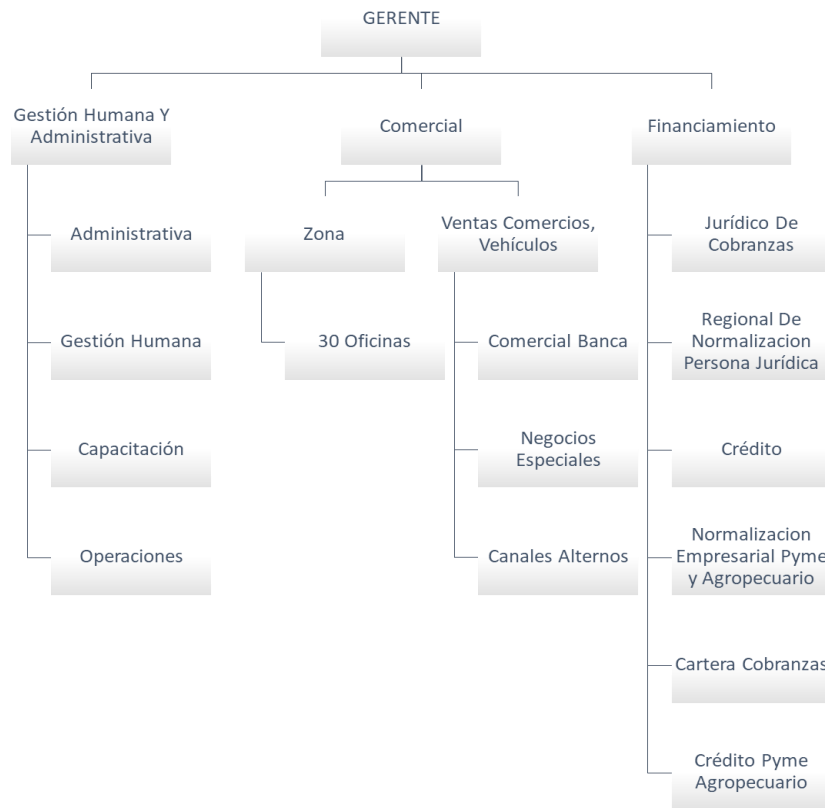


Figura 5. Banco Davivienda S.A Regional Santander., “Estructura organizacional”.

Nota: Tomada de Intranet Banco Davivienda S.A. [5]

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 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 adoptamos la Casita Roja como nuestro símbolo, que se ha convertido en parte de la vida cotidiana de los colombianos. [2]

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. La satisfacción de nuestros clientes es nuestra razón de ser, por eso contamos con un equipo humano que genera valor a través de experiencias confiables, amigables y sencillas. [2]

En Davivienda acompañamos a personas, familias, empresas y organizaciones en su empeño de lograr sus objetivos y anhelos, y hacemos su vida más fácil con soluciones innovadoras, basadas en el hondo conocimiento del negocio y la cultura de nuestros clientes. Así hemos logrado su satisfacción y su reconocimiento como un banco líder en servicio.

El reto, ahora, es ofrecer un completo servicio de banca digital, acorde con las urgencias que demandan las nuevas generaciones; tecnología de vanguardia y creatividad unidas para brindar soluciones tan sencillas como seguras. [3].

Recientemente incursionamos en nuevos canales como App Davivienda Móvil, App Empresas y App DaviPlata para todos los dispositivos móviles, además de Cajero Multiservicios, Punto Ágil y Chat en línea. [3]

Para hacer todo esto posible es necesario tener un alto sentido de la calidad: contamos con certificación ISO 9001, otorgada por SGS, como un Banco con un Sistema de Gestión de Calidad Fortalecido. [3]

En Davivienda consideramos tan importantes las competencias profesionales como la calidad y el desarrollo personal de nuestra gente. Estamos convencidos de que el buen servicio a nuestros 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 acogemos a personas excepcionales, dispuestas, proactivas, diligentes, innovadoras, hábiles, con espíritu de servicio; personas que ofrecen acertadas soluciones a las necesidades de nuestros clientes gracias a sus competencias profesionales, su calidad y su sensibilidad humana. Nuestra gente es una fuente inagotable de valor; estamos comprometidos con obtener su máximo potencial a través de capacitación, oportunidades de ascenso, fortalecimiento de valores y apoyo a sus proyectos y su familia. Tenemos a disposición un calificado equipo de funcionarios en más de 600 oficinas en Colombia y otras 130 en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y la ciudad de Miami.[3].

4.3 Reseña Histórica

En 1972, [5] 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. [4]

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. [4].

1997. [5] 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. [4]Es 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. [6]

2007. [5] 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. [5]Así, su portafolio crediticio se distribuye proporcionalmente en las categorías de vivienda, consumo y comercial.

2010. [4] 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. Asimismo, [5] se le imprime fuerza a la consolidación comercial de los negocios de banca personal y banca empresarial.

2010 y 2011. [5] Marcamos una nueva etapa en nuestra organización con la exitosa emisión de acciones preferenciales, que nos permitió 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. [4]

2012. [4] 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. [5]

2013. [5] 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. [7]

4.3.1 Visión

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas [5]:

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

5. Actividades Realizadas

Tabla 1. *Actividades Realizadas.*

Actividades realizadas	
1. Diligenciamiento de formatos de afiliación a tarjetas de Crédito y débito Diners, Visa y Master Card	<p>Se diligencian los siguientes formularios teniendo en cuenta el Rut, cámara de comercio, datos del representante legal y/o propietario del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario único de afiliación ✓ Solicitud de afiliación a establecimientos Bancolombia ✓ Solicitud de afiliación a medios de pago.
2. Gestionar la documentación de los créditos de vehículo aprobados para liquidación y desembolso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se diligencian los siguientes documentos: ✓ Lista de Chequeo ✓ Formato tasa de Cliente (Firma y huella) ✓ Autorización de Desembolso (Firma y huella) ✓ Solicitud de condiciones especiales (Firma y huella) (según lo pactado con el cliente) ✓ Anexo de vinculación persona natural (Firma y huella) ✓ Declaración de asegurabilidad. (Firma y huella) ✓ Solicitud de seguro de desempleo (según lo pactado con el cliente) (Firma y huella) ✓ Revisar huella y firma a los siguientes documentos: ✓ Pagaré ✓ Carta de aprobación ✓ Contrato de Crédito de Vehículo ✓ Anexo contrato del vehículo ✓ Solicitud crédito persona natural ✓ Anexar ✓ Cédula ✓ Evidente ✓ Factura de venta-Contrato de venta ✓ Soporte de Ingresos
3. Gestionar la documentación de nuevos proveedores (Asesores Concesionarios) para el pago de comisiones de crédito de vehículo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para nuevos proveedores se piden los siguientes documentos: ✓ Formato nuevo proveedor ✓ Rut ✓ Certificación Bancaria ✓ Certificación laboral de concesionario ✓ Fotocopia de Cédula

Tabla 1. (Continuación)

4. Realizar un informe mensual de comisiones de crédito de vehículo para su respectivo envío a concesionarios de la ciudad.	Se elabora una tabla mensual de comisiones donde se relaciona las comisiones de los diferentes concesionarios de la ciudad
2. Seguimiento y control de los créditos aprobados y desembolsados. (Archivo Excel seguimiento de Negocios).	Se registra en tabla de Excel de las diferentes asesoraras de vehículos el monto desembolsado y la fecha en que se realizó.
6. Seguimiento del pago a proveedores (Asesores Concesionarios) (Archivo Excel Control Cuentas de Cobro Asesores)	Se elabora una tabla mensual de comisiones donde se relacionan las comisiones de los diferentes asesores concesionario
7. Actualización del archivo Excel de base de datos asesores de concesionarios.	Se revisa el archivo de Excel periódicamente para tener actualizado los nuevos asesores de concesionarios.
8. Elaborar carta de propuesta comercial a comercios.	Según ejercicio de rentabilidad del coordinador de negocios especiales se elabora carta de propuesta comercial.
9. Diligenciar formato Anexo de adquirencias-para Coordinador de negocios especiales	Según ejercicio de rentabilidad del coordinador de negocios especiales, se elabora formato anexo de adquirencias
10. Diligenciar formato anexo de adquirencias-para asesores de establecimiento	Teniendo en cuenta si se afilian nuevos establecimientos o se hace una novedad de comisión, se revisa Tabla De Actividades Económicas – Comisiones y se comparan con las que están en el sistema AS-400 para luego ser envidas vía correspondencia interna.
11. Envío de publicidad Diners Club	Se revisan las cartas de aprobación de afiliación de establecimientos a Diners Club, donde luego se elaboran sobres con la publicidad, se registran los destinatarios y se procede a hacer el envío vía correspondencia Davivienda.
12. Elaboración de kits de toma de firmas para crédito de vehículo	Se elaboran paquetes de toma de firmas y se entregan a las asesoras.

Tabla 1. (Continuación)

13.Toma de firma en portal empresarial	De acuerdo a las afiliaciones a portales empresariales se realiza gestión para toma de firma por parte de la representante legal regional Santander.
14.Revisión de firmas en portales empresariales	Se revisa que el formato de portal empresarial está debidamente diligenciado y firmado para ser enviado al departamento de logística y gestión documental.
15.Revisar que las comisiones aparezcan en el sistema	Después de haber enviado el formato anexo de adquirencias, revisar dentro de los próximos 5 días que efectivamente las comisiones aparezcan en el sistema.
16.Afiliación de comercios ACH a franquicia Diners Club	Se realiza contacto con comercios ACH para solicitar certificación bancario o extractos para su respectiva afiliación a la franquicia Diners Club
17.Diligenciar tabla de referidos de comercios	De acuerdo a los referidos realizados por funcionarios de Davivienda, se diligencia hoja de cálculo para su respectivo control
18.Trazabilidad de referidos de comercios	De acuerdo a hoja de cálculo de referidos, se revisa en el sistema AS-400. la gestión realizada por parte de los asesores de establecimientos, en la afiliación a las diferentes franquicias.
19.Revisar trazabilidad semana enviada por Credibanco	Se revisa la trazabilidad enviada por Credibanco en la afiliación de comercios a las diferentes franquicias y se compara que estas afiliaciones, efectivamente aparezcan en el sistema AS-400
20.Mejora de documentos para radicación	Se mejoran los documentos y se envía en formato pdf para que las asesoras radiquen el crédito
21.Radicación de créditos de vehículo	De acuerdo al flujo de créditos, se realiza radicación en sistema y se revisa la trazabilidad de la radicación
22. Revisar aprobación o negación de crédito de vehículo.	Se revisa en sistema AS-400 si el crédito fue aprobado o negado y se contacta al asesor que está manejando el crédito
23. Diligenciar planilla del área de comercios.	Se diligencia planilla de acuerdo al anexo de adquirencias.se elabora correo electrónico solicitando la modificación pertinente, se adjunta planilla del área de comercios y se digitaliza el anexo de adquirencias para su correspondiente envío a funcionario del área de comercios y alianzas.
24. Revisar extractos bancarios.	Se revisan extractos de los últimos 3 meses de los clientes. Si son adecuados para sumar ingresos, son enviados a las asesoras de vehículo para radicar en plataforma el crédito de vehículo.
25. Revisar documentación en base de datos del banco.	Conforme a previa solicitud de asesoras de vehículo, se realiza gestión con subdirector de oficina para solicitar cédula y solicitud de crédito para su correspondiente envío a asesoras de vehículo.
26. Radicar reclamación de comercios.	De acuerdo a la causal de reclamación por parte del comercio se procede a radicar en el sistema.

Tabla 1. (Continuación)

27. Certificado de gravamen movimiento financiero (4x1000).	Se realiza gestión en el sistema del banco para generar certificado de 4x1000 y se envía vía correo electrónico al cliente.
28. Certificación de cuenta bancaria.	Las certificaciones de cuenta de ahorro o corriente son generadas por auxiliares de oficina del banco, por lo tanto, se realiza traslado a una oficina del banco y solicitar certificación.
29. Certificación de retención en la fuente, reteiva, reteica y extracto detallado de comercios.	Conforme a previa solicitud de asesores de establecimiento, se realiza traslado a una oficina del banco y se solicita lo requerido

Nota: Elaboración propia

5.1 Área Designada

Durante la práctica empresarial en el Banco Davivienda, me desempeñé en el departamento de ventas comercios y vehículos, del cual se desprende el área de negocios especiales; ésta se divide en dos segmentos:

- ✓ Asesores vehículos
- ✓ Asesores establecimientos

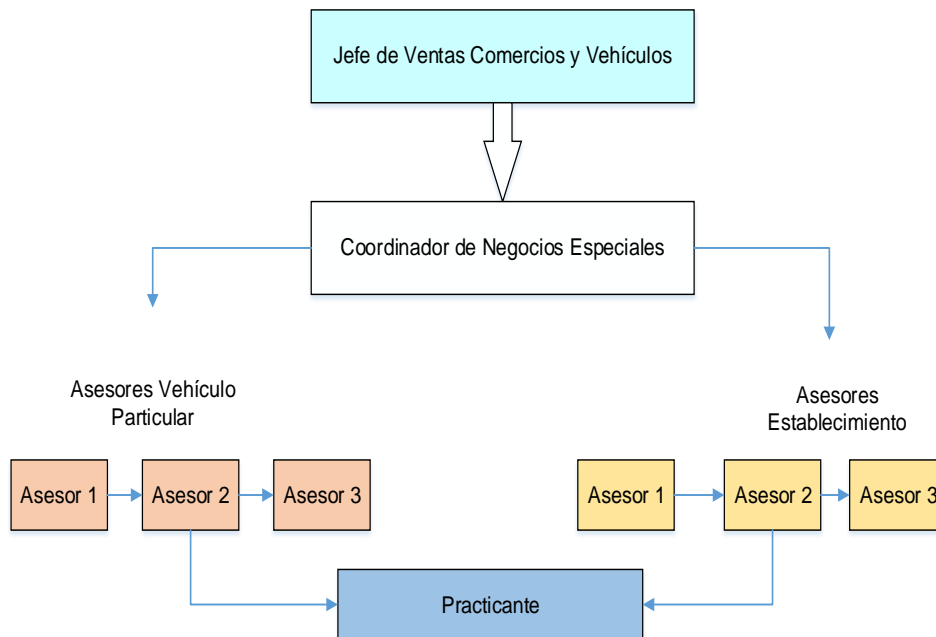


Figura 6. Grafica de Área Designada

Nota: diagrama área designada en el banco Davivienda.

5.2 Proceso vehiculo particular

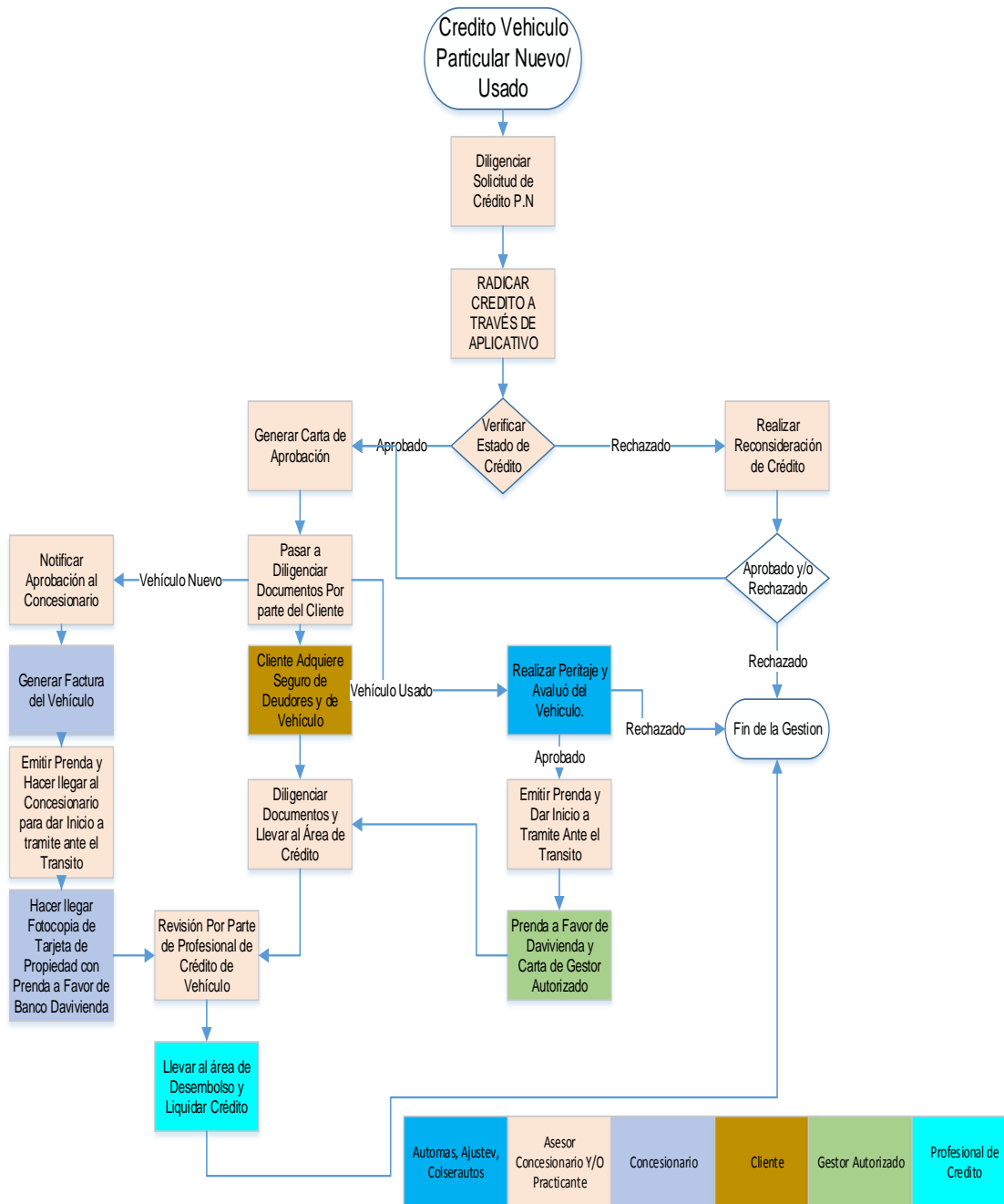


Figura 7. Diagrama de Flujo.

6. Aportes y Recomendaciones

Tabla 2. *Recomendaciones planteadas para el mejoramiento.*

Área: Crédito de vehículo particular-Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recomienda mantener el archivo de Excel implementado y compartido a través de Google Drive, por medio del cual, se llevan en tiempo real los desembolsos hechos en el día y las correspondientes liquidaciones generadas, ofreciendo una reducción en el tiempo de pago de las comisiones. ✓ Debido al constante cambio de la economía del país se recomienda, que se desarrollen estrategias en el área de crédito de vehículos, con el fin de desarrollar planes, acciones, verificar cumplimiento de metas, analizar resultados e identificar oportunidades, todos esto encaminado a mitigar los efectos que tiene la economía sobre el crédito de vehículo.
Área: Crédito de vehículo particular-Aportes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se crea base de datos de créditos desembolsados en el año 2017 y los recolectados hasta la fecha de finalización de práctica, la cual se recomienda siga siendo utilizada. ✓ Mediante la creación de una hoja de cálculo en Excel, se favorece el seguimiento y control mensual de créditos aprobados y desembolsados y conocer la tasa de aprobación mediante la creación de indicador de colocación de créditos. ✓ Se crea tabla en Excel para llevar un control de las comisiones pagadas a asesor concesionario, lo cual permite conocer si se llevan a cabo los pagos a asesor o por que no se ha efectuado el pago, ya sea por no haber sido creado en la base de datos de pago de comisiones de asesor o porque los documentos requeridos no están completos. ✓ Se crea tabla en Excel, en la cual se registran los desembolsos a los diferentes concesionarios, permitiendo conocer a final de mes la colocación de créditos de cada concesionario, lo cual conlleva a ofrecer mejores comisiones y establecer estrategias financieras.
Área de Establecimientos comerciales-Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recomienda llevar a cabo un estudio de mercados, por parte de los asesores de establecimientos comerciales, para así identificar participación de otras entidades bancarias, y además conocer qué porcentaje del mercado de afiliaciones manejan los asesores e identificar mercados potenciales.

Tabla 2. (Continuación)

Área de Establecimientos comerciales-Aportes

-
- ✓ De acuerdo a los comercios afiliados al banco, para el manejo de las diferentes franquicias, se evidencian errores donde las comisiones en el sistema son más altas, lo cual conlleva a que los comercios se desafilien del banco, por lo cual se plantea como mejora comparar comisiones del sistema contra comisiones de asesores y se diligencia el formato anexo de adquirencias con las comisiones más bajas.
 - ✓ A nivel de afiliación de comercios en conjunto con el coordinador de negocios especiales se evidenció la necesidad de sectorizar de acuerdo a los diferentes municipios que comprenden el área metropolitana, con el fin de realizar feria de visitas y lograr su afiliación. Este aporte sirvió para entrar a mercados que el banco no manejaba.
-
- ✓ En conjunto con el área de establecimientos comerciales se elabora planilla de comisiones en Excel, para ser diligenciada tan pronto el comercio aparece afiliado a las diferentes franquicias en el aplicativo AS-400; evitando las reclamaciones de comisiones por parte de los comercios y mejorando los tiempos operativos internos.
-

7. Lecciones Aprendidas

- ✓ Durante el desarrollo de la práctica empresarial, resalto la buena disposición a la hora de enseñar, que tuvo todo el personal con el cual me relacionaba, influyendo en la ejecución de las actividades de formas segura y eficaz.
- ✓ Conocer previamente el proceso de documentación en vehículo particular, permitió tener una adaptación rápida al cargo y así poder dedicar más tiempo a entender otras actividades.
- ✓ Durante la práctica entendí que ofrecer la mejor disposición hacia las actividades que realizaba, es importante en la continuidad del trabajador en la organización lo cual llevo a las directivas a estar interesadas en que continuara con la vacante.

- ✓ Esta compañía brinda sin duda un trato cálido y humano, que logra conectar a la persona con sus funciones diarias; además los compañeros de trabajo y la jefatura hace de este, un vínculo fraterno, que hace que el aprendizaje sea mucho más sencillo, por parte de la persona en práctica y favorece la comunicación con las áreas de trabajo.
- ✓ La oportunidad que otorga la universidad de realizar práctica empresarial como opción de grado, nos abre puertas para aplicar nuestras capacidades, conocimientos y competencias; de esta forma iniciar nuestra vida laboral con una excelente entidad y de una u otra forma la oportunidad de vincularse directamente con la entidad.

8. Conclusiones

El periodo de prácticas de ingeniería industrial ha sido muy beneficioso para la adquisición de conocimientos en cuanto al funcionamiento de cada uno de los procesos empresariales.

Principalmente se ha obtenido una visión más amplia del departamento de ventas en el área de negocios especiales, contando con la experiencia y disposición del coordinador.

Ha sido posible comprender los procesos estratégicos, proceso clave, y procesos de soporte que son importantes dentro del área, teniendo la posibilidad de entender que existen unos clientes con unas necesidades reales por satisfacer

En circunstancias reales es donde el estudiante crea un vínculo y relación del conocimiento teórico con la práctica, refuerzan y fijan las fortalezas e insolvencias que como profesionales y seres humanos poseemos, esto con el fin de mejorar cada punto clave en nuestro desarrollo personal y profesional.

Referencias Bibliográficas

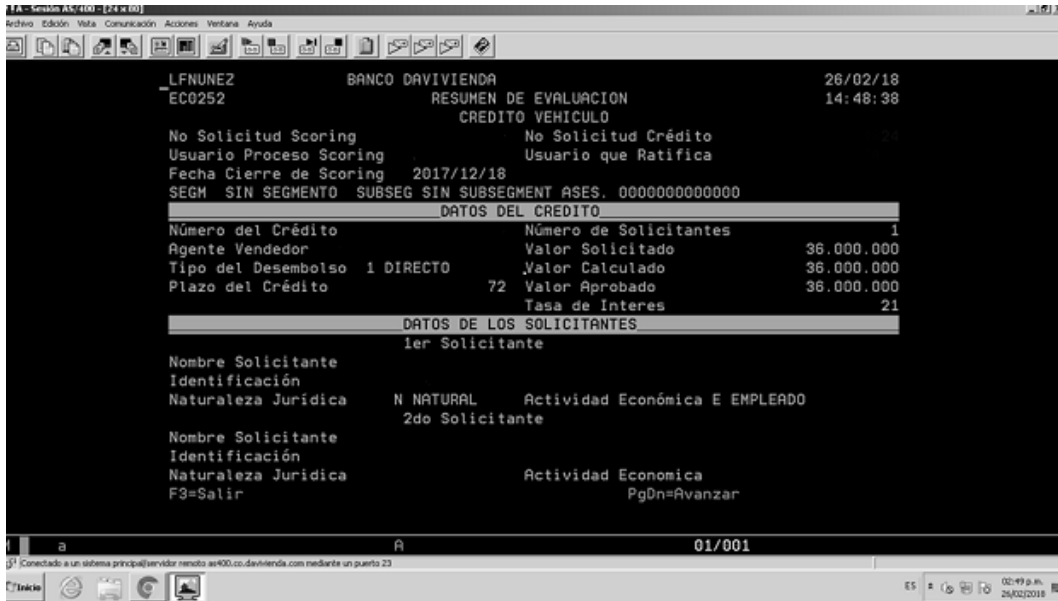
- [1] Banco Davivienda S.A, «www.davivienda.com,» 2018. [En línea]. Available: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros!/ut/p/z1/rVLfT4MwEP5X5sMeyRXKBJwyk7Es2aYSZPSFQKlRZo3dS_3rKY-LROE-_tLt9dvh8HBPZARHXgj5XmUISvpi_IvMThrb9dL7xNuowwijcovY6jnZtEAeQ2wC7xgPxmH52pGF3avwcCpKO8gWIW0sZD2HN.
- [2] Banco Davivienda S.A, «www.davivienda.com,» 2018. [En línea]. Available: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/vehiculo/vehiculo_particular/credito_vehiculo/9111cca2-d4f8-4351-88e1-18197d256d8b!/ut/p/z1/pZLbToNAEIafxQfYzB5YdveSQmtTg8QiIntjlpMSC22MaePbC70w1sqi6Vxsssn3T77MDG.
- [3] Banco Davivienda S.A, «Crédito de Vehículo,» 2018. [En línea]. Available: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/vehiculo/vehiculo_particular/credito_vehiculo/9111cca2-d4f8-4351-88e1-18197d256d8b!/ut/p/z1/pZLbToNAEIafxQfYzB5YdveSQmtTg8QiIntjlpMSC22MaePbC70w1sqi6Vxsssn3T77MDG.
- [4] Grupo Bolívar, «www.grupobolivar.com.co,» 2018. [En línea]. Available: https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienessomos!/ut/p/z1/rVJdb4IwFP0te-AR2IIouDfGnB9RN0cmYOUqGLtEhRNn_96rKHmX2YJWvSh5t7z7nnnBYkYAk

SkR54kbZcinSr61VC1rduOB9GDhndk5kHR499dzEZONjFECxAAhIq2rotwUpJylme
5kxlcSSPabNmyoBccMql.

- [5] Banco Davivienda S.A, «Intranet Banco Davivienda,» 2018. [En línea].
- [6] Banco Davivienda S.A, «www.davivienda.com,» 2018. [En línea]. Available:
https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros.
- [7] Banco Davivienda S.A, «www.davivienda.com,» 2018. [En línea]. Available:
https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros.

Apéndices

Apéndice A. Verificación de aprobación de crédito de vehículo a través de aplicativo as-400





Apéndice B. Verificación de comisiones según actividad del comercio

Para Tarjetas Crédito y Débito
Vigencia: Marzo 2018 a Mayo 2018

MCC	NOMBRE MCC	ACT DEF BANCO	Visa Crédito	Visa Portafolio
3229	Saeta	Aerolíneas	1,01%	1,06%
3231	Sahsa	Aerolíneas	1,01%	1,06%
3242	Avensa	Aerolíneas	1,01%	1,06%
3267	Air Panam International	Aerolíneas	1,01%	1,06%
3285	Aeroperu	Aerolíneas	1,01%	1,06%
3293	Ecuatoriana	Aerolíneas	0,97%	1,02%
4511	Compañías De Aviacion	Aerolíneas	0,99%	1,01%
5962	Mercadeo Directo—Servicios De Arreglos Rel: General	General	1,06%	1,00%
4722	Agencias De Viaje Y Operadores De Turismo	Agencias	1,63%	1,26%
5511	Venta De Vehiculos Automotores Y Motocicleta	General	1,92%	1,93%
5532	Servitecas Y Llantas	Servitecas	1,94%	1,55%
5533	Repuestos Y Accesorios Automotrices	Repuestos	3,12%	2,64%
5551	Venta De Botes Y Accesorios Para Actividades A General	General	1,91%	1,93%
7538	Talleres De Mecanica Y Latoneria Y Pintura Y Se General	General	1,93%	1,95%
4812	Venta De Equipos Y Servicios De Telecomunica Telecomunicaciones	Telecomunicaciones	1,47%	1,41%
4899	Suscripcion T.V Por Cable Y Otros Servicios De Tv Suscripcion	TV Suscripcion	1,87%	1,63%
8220	Colegios, Universidades, Institutos De Educaci Educacion	Educacion	1,59%	1,78%
5045	Computadores - Equipos - Accesorios - Softwar Electro	Electro	1,72%	1,54%
5722	Almacenes De Electrodomesticos Y Gasodomes Electro	Electro	1,73%	1,54%

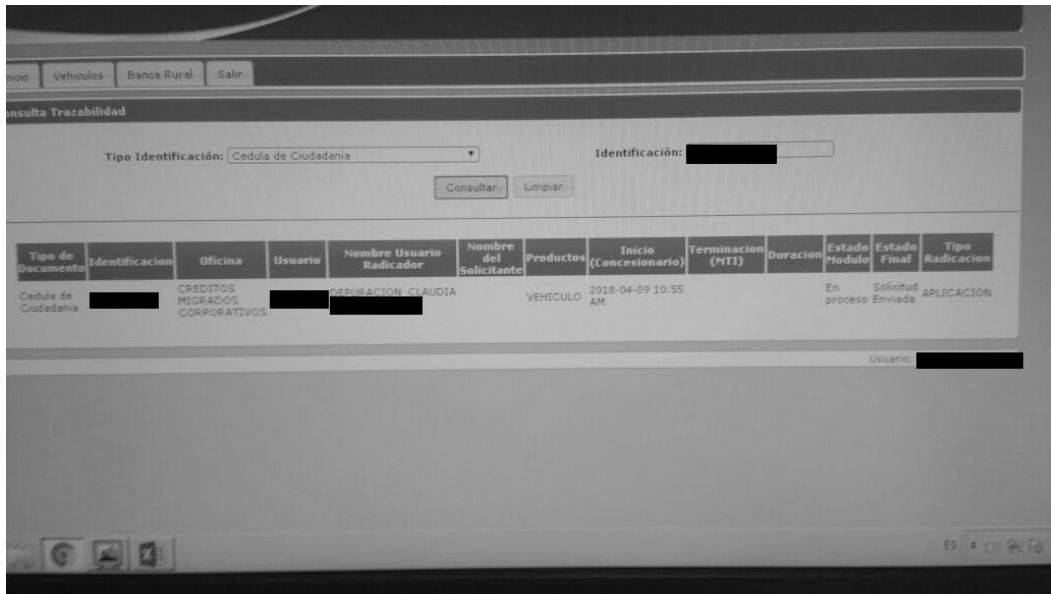
Tabla x MCC - Nuevos

LISTO

Inicio

lenovo

Apéndice C. Radicación de crédito de vehículo a través de MTI.



Apéndice D. Pantallazo de crédito desembolsado

BANCO DAVIVIENDA		2018/05/31	
CARTERA ** FM-2000		18:20:48	
CONSULTA DE LA INFORMACIÓN DE UN PRÉSTAMO			
PRESTAMO	[REDACTED]	AGCIA. 00460	PRINCIPAL BUCARAMANG
NO TIENE DCTO. AUTOMATICO		SUCURSAL	BUCARAMANGA
NRO.DE IDENTIF.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
PRODUCTO	00160	CREDITO VEHICULO CONSUMO CS	
PLAN DE AMORTIZACION	01400	VEHICULOS NORMAL NUEVO	
CALIFICACION CARTERA	NORMAL	PLAZO	00060 MESES
DIAS DE MORA	00000	APERT.	2018/05/31 DESEMB. 2018/05/31
TASA INICIAL	15,8000%	MORA DESDE	
TASA INT CTE	\$ 15,8000%	FECHA PRÓX. VENCIMIENTO	2018/07/03
TASA INT MORA	\$ 30,3000%	ULTIMO PROCESO	2018/05/31
PAGO.MINI.VCTO	2.199.000,00	ABONO EXTRA.	NO TIENE
VR PAG.MINI.HOY	0,00	TOTAL INT. MORA	0,00
VR. ORIGINAL	80.000.000,00		
SALDO A HOY	80.285.579,75		
SALDO EN MORA	0,00		
SALDO AL VCTO	80.000.000,00		2018/05/31
	F3=Salir		
MW	A	06/041	

