

**Herramienta Integral en Excel para Seguimiento de Procesos en el Banco Santander de
Negocios Colombia**

María Paula Cuevas Camelo

**Trabajo presentado para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá DC 2025

**Herramienta Integral En Excel Para Seguimiento De Procesos En El Banco Santander De
Negocios Colombia**

Presentado por:

María Paula Cuevas Camelo

**Trabajo presentado para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Mag. Leidy Viviana Quintin Lizcano

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá DC 2025

RESUMEN

El presente plan de mejora se fundamenta en la necesidad de optimizar la recopilación de datos y el seguimiento de los procesos de vinculación, apertura de cuentas y actualización de firmas en el Banco Santander de Colombia. Su implementación tiene como propósito mejorar la eficiencia operativa mediante la reducción de tiempos de procesamiento, un control más preciso del personal responsable y la identificación proactiva de problemáticas internas y externas.

Para alcanzar este objetivo, se establece el uso de una herramienta en Excel, dado que es utilizada diariamente por el personal y posee la capacidad de optimizar la gestión de datos e información. Esto permite una evaluación continua de los procesos y facilita la identificación de áreas de mejora.

Dicha herramienta fortalece el seguimiento operativo y la administración de tiempos, lo que contribuye a una toma de decisiones más eficiente, mejora el servicio al cliente e impulsa la mejora continua, además de favorecer la adaptación a los cambios del entorno, en concordancia con los objetivos del Banco Santander.

Palabras Clave: Optimización de procesos, Excel, Eficiencia, Servicio al cliente, Seguimiento.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, se expresa agradecimiento a Dios y a Gloria Camelo madre, por su apoyo en el crecimiento personal y profesional, permitiendo alcanzar una meta significativa. Se reconoce que, sin su apoyo, este logro no hubiera sido posible. En segundo lugar, se agradece a la Universidad Santo Tomás y sus docentes quienes contribuyeron al crecimiento académico y formación profesional. Por último, se extiende el agradecimiento al Banco Santander De Negocios Colombia por confiar y brindar la oportunidad de iniciar la vida profesional, y en particular, a todo el personal de la vicepresidencia corporativa y empresarial, quienes complementaron la formación con consejos y orientaciones valiosas para la trayectoria profesional.

Tabla De Contenido

RESUMEN.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
INTRODUCCIÓN	6
I. LA EMPRESA	7
1.1. Aspectos Generales	7
1.1.1 Misión, Visión Y Valores	7
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	8
1.1.3 Organigrama	9
1.1.4 Análisis DOFA.....	10
II. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	11
2.1 Planteamiento Central	11
2.2 Importancia, Limitaciones y Alcance	12
2.3 Objetivo General	15
2.3.1 Objetivos Específicos	15
III. CONTENIDO DE PLAN DE MEJORA.....	15
3.1 Propuesta De Mejora.....	15
3.2 Conclusiones.....	17
Bibliografía.....	20
3.3 Anexos	21
IV. SEGUIMIENTO DE LA PRACTICA	25
CICLO 1	25
CICLO 2	25
CICLO 3	26

INTRODUCCIÓN

La optimización y recopilación de datos en los procesos permite mejorar los tiempos y aumentar la eficiencia de los trámites, lo que facilita la identificación proactiva de problemáticas internas y externas, como los retrasos en la aprobación de documentos. Esta iniciativa responde a la necesidad de abordar desafíos clave en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, los cuales surgen principalmente debido a la dispersión de la información y la ausencia de un sistema centralizado para el seguimiento de los trámites.

La relación de este plan de mejora con los negocios internacionales, desde la perspectiva académica de la administración y los procesos, se basa en la aplicación de los ciclos del proceso administrativo en la implementación de la herramienta en Excel. En la fase de planificación, se definen los objetivos, se selecciona Excel como herramienta principal y se diseña el CRM. Durante la fase de organización, se crea la base de datos, se estructura el tablero de gestión con indicadores clave de desempeño KPIs y se establecen roles y responsabilidades. La fase de dirección se lleva a cabo mediante la capacitación del personal, la coordinación de la recopilación de datos y la presentación de la herramienta. Finalmente, en la fase de control, se realiza un seguimiento continuo de los KPIs, se lleva a cabo un análisis periódico y se aplican acciones correctivas para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente.

La implementación de esta herramienta permite mejorar la eficiencia con el menor costo posible, lo que contribuye a la optimización del servicio y a la identificación de oportunidades de mejora en el área operativa y comercial. Como resultado, el uso de la herramienta representa una innovación al proporcionar mayor claridad sobre los tiempos de los trámites y una visualización más efectiva para la vicepresidencia corporativa y empresarial del Banco Santander.

I. LA EMPRESA

1.1. Aspectos Generales

El Banco Santander de Negocios Colombia pertenece al Grupo Santander, un grupo financiero líder de talla internacional que tiene como misión contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Está orientado a ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, soportada en la confianza y fidelidad de sus empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Actualmente Banco Santander Colombia sigue posicionándose como un banco líder en servicios corporativos, consolidando su crédito de financiación de vehículos y dando sus primeros pasos en otros segmentos de consumo. (Colombia, s.f.)

1.1.1 Misión, Visión Y Valores

Misión:

“Contribuir al progreso de las personas y las empresas.” (Santander, s.f.)

Visión:

“Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.”
(Santander, s.f.)

Valores / Comportamientos Corporativos:

"Nuestra cultura local se apalanca en nuestra cultura global" (Santander, s.f.)

- Think Customer: Pienso en el cliente.
- Embrace Change: Impulso el cambio.
- Act Now: Actuo con rapidez.

- Move Together: Trabajo en equipo.
- Speak Up: Hablar abiertamente.

Figura 1

The Santander Way.



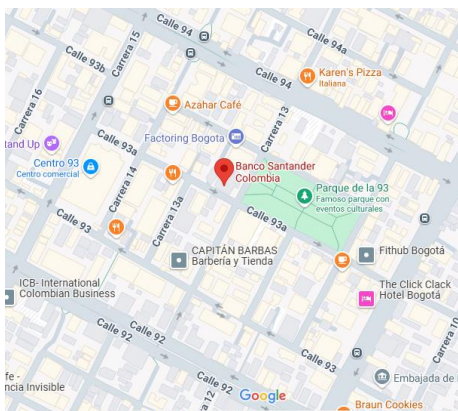
Nota: (Santander, s.f.) <https://www.santander.com.co/pg/quienes-somos.html>

1.1.2 Ubicación Geográfica

Banco Santander De Negocios Colombia se encuentra ubicado en la **Calle 93 a # 13-24 Piso 4**, en Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.

Figura 2

Ubicación Banco Santander De Negocios Colombia en Bogotá.



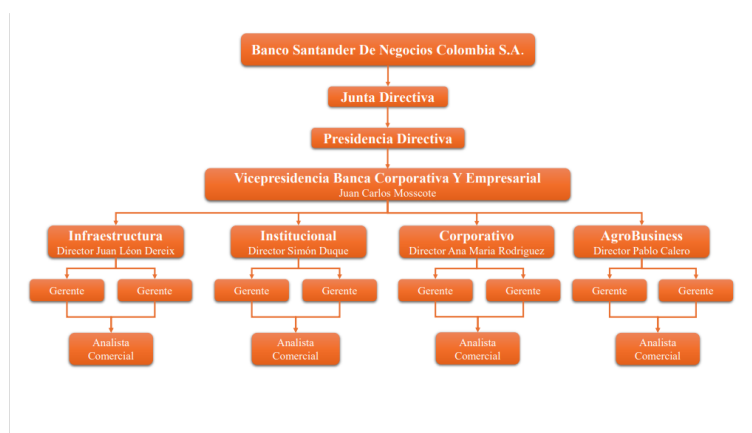
Nota: Tomado de (Google Maps, 7 de febrero de 2025.) <https://www.google.com/maps>

1.1.3 Organigrama

El Banco Santander De Negocios Colombia cuenta con una estructura organizacional, la siguiente imagen ofrece una visión panorámica de la vicepresidencia de la banca corporativa y empresarial, las cuatro direcciones que la componen.

Figura 3

Organigrama Banco Santander De Negocios Colombia.



Nota: Elaboración Propia

1.1.3.1 Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica

La estructura organizacional del banco incluye una junta directiva que supervisa una presidencia directiva, la cual está liderada por Martha Woodcock. Esta presidencia tiene a su cargo la vicepresidencia de la banca corporativa y empresarial liderada por Juan Carlos Mosscode.

Durante la práctica, hubo la oportunidad de brindar apoyo y colaborar con el personal de las cuatro direcciones que conformaban esta vicepresidencia: Infraestructura, Institucional, Corporativo y AgroBusiness. Esto implicó trabajar de cerca con los directores, gerentes y analistas de cada dirección.

Las responsabilidades incluyeron los siguientes: la colaboración en la formulación de planes; proyectos y convenios que buscaban optimizar procesos y procedimientos con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. La participación activa en diversas labores ejecutadas por los asistentes comerciales, como la constitución y actualización de garantías, desembolsos, entre otras tareas.

1.1.4 Análisis DOFA

El análisis DOFA permite identificar Amenazas, Debilidades, Fortalezas y Oportunidades, que enfrenta la vicepresidencia de la banca corporativa y empresarial desde una visión interna y externa. Esto permite establecer áreas de mejora y posibles oportunidades para el crecimiento y desarrollo de la vicepresidencia.

Figura 4

Matriz DOFA



Nota: Matriz DOFA. Elaboración Propia

II. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento Central:

Este plan de mejora se basa en la necesidad de optimizar y recopilar datos de los procesos de vinculación, apertura de cuentas y actualización de firmas. Esta iniciativa surge en respuesta a las debilidades y oportunidades identificadas en el análisis DOFA. El objetivo

principal es diseñar una herramienta integral en Excel que permite optimizar los tiempos y mejorar la eficiencia de los procesos anteriormente mencionados.

Para lograr el enfoque principal, se contempla el uso de la herramienta Excel ya que esta es usada diariamente por el personal y permite una mejora en la gestión de datos e información.

Esta implementación involucra la construcción de un CRM con base a los datos suministrados del intercambio de correos, posteriormente esta base permite establecer KPIs los cuales involucran una actualización diaria para asegurar la eficacia de los procesos.

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia

Anteriormente en la vicepresidencia, el seguimiento de los procesos no era constante ni diario, ya que la información se dispersaba en el intercambio de correos entre las áreas operativa y comercial. Para saber cómo iba el proceso la información se buscaba en el correo o se consultaba al área operativa lo cual limitaba la eficacia del seguimiento.

En este contexto la implementación de la herramienta integral en Excel permite optimizar el seguimiento de los procesos desde las diferentes áreas involucradas. Lo que genera una eficiencia a nivel operativo mediante la reducción de tiempos, seguimiento más preciso del personal responsable y la identificación proactiva de problemáticas internas y externas, tales como retrasos en la aprobación de documentos, entre otros.

Al optimizar la información se genera una gestión eficiente de datos e información que garantiza una buena relación entre el área comercial y el cliente mediante una comunicación efectiva y personalizada.

Por consiguiente, la herramienta fortalece un seguimiento operativo e identificación de tiempos facilitando la toma de decisiones mejorando el servicio al cliente e impulsado una mejora continua y la adaptación a los cambios del entorno, alineándose con los objetivos del Banco Santander.

Limitaciones

En primer lugar, la información del CRM depende de la calidad y cantidad de datos extraídos de los correos electrónicos, con la limitante de que no toda la información relevante de los procesos se transfiere de manera sistemática al personal encargado de diligenciar el CRM.

Esto implica que la recopilación de datos puede ser incompleta y selectiva. En consecuencia, el CRM carece de una visión integral y precisa del estado real de los procesos, lo que lo hace propenso a omisiones de información clave y a la posible pérdida de detalles importantes que podrían no ser considerados relevantes al momento de la transcripción manual. La ausencia de un sistema automatizado de extracción y validación de datos provoca que la calidad de la información en el CRM dependa en gran medida del cuidado y criterio del personal encargado, así como de su capacidad para identificar y transferir toda la información pertinente.

En segundo lugar, el seguimiento de la parte operativa presenta una desconexión crítica con el área comercial, ya que el personal de Middle Office tiene acceso a Bizagi, un aplicativo que proporciona información detallada sobre el estado interno de los procesos; sin embargo, esta herramienta no se encuentra integrada con el área comercial.

Esta falta de comunicación genera una dependencia del Middle Office, que actúa como intermediario entre la parte operativa interna y el área comercial. Como resultado, para obtener

una actualización del estado de un proceso, el área comercial debe contactar al Middle Office, lo que puede ocasionar demoras en la comunicación y afectar la eficiencia del seguimiento.

Alcance

La herramienta integral en Excel incluirá un CRM para la gestión de clientes y el seguimiento de los procesos de vinculación, apertura de cuentas y actualización de firmas. Este centralizará la información clave de cada cliente y su respectivo proceso, eliminando la dispersión de datos basada en correos electrónicos. Cada etapa del proceso será rastreable registrando fechas, responsables, progreso, comentarios, entre otros.

Esta centralización facilitará una visión amplia y detallada de los procesos, permitiendo al personal acceder rápidamente a la información necesaria para dar seguimiento, identificar posibles falencias y brindar una atención más oportuna y personalizada.

Así mismo, mostrará los KPIs cruciales para la medición y optimización de la eficiencia operativa. Los KPIs son: el tiempo contactado, el cual permite evaluar la agilidad en la respuesta inicial; el tiempo cliente muerto, que ayuda a identificar posibles puntos de estancamiento; el tiempo devolución, puede evidenciar posibles deficiencias en el proceso (papeleo); el tiempo cierre limpio, que reflejará la eficiencia y calidad del proceso sin intervenciones; el tiempo cierre final/devolución y el tiempo total del proceso.

El seguimiento continuo de estos KPIs proporcionará datos cuantificables sobre el rendimiento de los procesos, facilitando la identificación de problemas para la toma de decisiones y mejorar la experiencia del cliente. Finalmente, la herramienta será accesible para la vicepresidencia corporativa y empresarial con permisos de visualización y edición para una constante actualización de información.

2.3 Objetivo General

Diseñar una herramienta integral en Excel que integre un CRM, optimizando los tiempos y mejorando la eficiencia de los procesos de vinculación, apertura de cuenta y actualización de firmas.

2.3.1 Objetivos Específicos

1. Crear una base de datos en Excel que funcione como CRM con campos para la información de clientes y procesos extraída de los correos electrónicos.
2. Diseñar un tablero de gestión y gráficos interactivos que permita visualizaciones personalizadas para cada proceso, mostrando los KPIs y la información relevante para sus necesidades.
3. Utilizar la herramienta como base para implementar mejoras en los procesos y la atención al cliente, buscando la optimización de tiempos, la eficiencia.

III. CONTENIDO DE PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta De Mejora

El plan de mejora surge de la necesidad de optimizar y recopilar datos de los procesos de vinculación, apertura de cuentas y actualización de firmas; también propone un seguimiento del proceso operativo interno.

Existe una falta de seguimiento claro en los procesos, desde el envío de la documentación por parte del cliente al área comercial, hasta su transferencia al área operativa. Esta situación se ve agravada por una desconexión crítica entre ambas áreas. Mientras que el personal de Middle Office tiene acceso a Bizagi (un aplicativo que proporciona información detallada sobre el estado interno de los procesos), dicha herramienta no cuenta con comunicación directa con el área

comercial. Como resultado, el seguimiento de los trámites, desde el cliente hasta la operación final, se realiza a través del intercambio de correos electrónicos, lo cual limita la eficiencia y dificulta una trazabilidad eficaz.

Esta situación ha generado tiempos elevados de respuesta, afectando la satisfacción del cliente, debido a la dispersión de la información y a la ausencia de un aplicativo que permita registrar y hacer seguimiento a los procesos.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia una desorganización en la gestión de la información entre las áreas involucradas, lo que dificulta la optimización de los tiempos de respuesta. Teniendo en cuenta que el Banco Santander de Negocios Colombia gestiona su información y datos principalmente en Excel, esta herramienta se consideró clave para implementar un sistema de seguimiento de procesos que permita identificar oportunidades de mejora en las áreas operativa y comercial.

Para abordar lo anterior, se crea una base de datos tipo CRM (**Anexo A**) utilizando la información proporcionada por los gerentes y analistas de las cuatro direcciones de la vicepresidencia corporativa a través de correos electrónicos. Una vez recopilada la información, se modifican y complementan campos clave como fechas de contacto, radicación, devolución, cierre, próximo llamado, responsable, estado y comentarios, con el fin de reflejar el estado actualizado de cada proceso.

La construcción de la base de datos inicia en la hoja Índice, donde se captura el registro inicial (**Anexo B**). Al completar la información y hacer clic en “Guardar”, los datos se transfieren automáticamente a la hoja CRM, mientras que otros campos se actualizan manualmente según la comunicación entre las áreas.

Tras la implementación del CRM, la información se presenta en un tablero de gestión dinámico e interactivo, permitiendo visualizar el número de procesos según su estado y tipo. Este tablero facilita la filtración de información por dirección, gerente, cliente, estado y responsable (**Anexo C**), proporcionando al área comercial una visión clara de la carga de trabajo por proceso. Para optimizar la búsqueda de información, se implementan macros en la hoja Índice, las cuales permiten localizar procesos por NIT o Cliente (**Anexo B**). Esto facilita el acceso a datos no visibles en el tablero y agiliza la consulta completa en la hoja CRM.

Además, se establecen KPIs como tiempo contactado, tiempo cliente muerto, tiempo devolución, tiempo cierre limpio, tiempo cierre final/devolución y el tiempo total del proceso. Estos indicadores permiten realizar un análisis de promedios y generar visualizaciones interactivas, accesibles mediante filtros por fecha, gerente y dirección (**Anexo D**).

La implementación de la herramienta agiliza las reuniones semanales con los gerentes y analistas, eliminando la necesidad de revisar múltiples correos electrónicos para dar seguimiento a los procesos. Asimismo, mejora la comunicación con el área operativa y con los clientes, especialmente durante el inicio de los trámites y la retroalimentación.

Sin embargo, se identifica la necesidad de acceso al aplicativo Bizagi para realizar un seguimiento más preciso de los procesos operativos internos. La dependencia de Middle Office para obtener información genera retrasos en la respuesta sobre el estado de los procesos, lo que evidencia la importancia de fortalecer la integración entre herramientas y áreas.

3.2 Conclusiones

El diseño e implementación de la herramienta integral en Excel mejora el seguimiento de los trámites, facilita una comunicación fluida y acorta los tiempos de respuesta, lo que contribuye

a mejorar el servicio al cliente. No obstante, el análisis revela deficiencias que impactan la eficiencia de los procesos, principalmente la redundancia de información en algunos formatos. Esta situación genera insatisfacción en algunos clientes y retrasa el inicio de los trámites.

Por otro lado, se evidencia una mayor fluidez en la comunicación entre las áreas operativa y comercial gracias a la herramienta y al CRM. Sin embargo, la falta de acceso al aplicativo Bizagi para el área comercial restringe su capacidad de rastrear el avance interno de los trámites, impactando la eficiencia en la gestión de la información. De esta manera, se crea una base de datos en Excel que funciona como un CRM, permitiendo el seguimiento de la información de clientes y procesos extraída de los correos electrónicos.

Con la implementación de la herramienta, se realiza un análisis de los tiempos promedio de los procesos desde octubre hasta enero, se evidencio lo siguiente:

1. **Actualización de firmas:** El tiempo promedio de inactividad por parte del cliente fue de dos días, no se registraron devoluciones, el cierre limpio sin devoluciones tomó siete días y el cierre final con devolución dos días, resultando en un promedio total de doce días para el proceso completo.
2. **Vinculación De Clientes:** El tiempo promedio de inactividad por parte del cliente fue de dos días, las devoluciones tomaron dos días, el cierre limpio sin devoluciones un día y el cierre final con devolución tres días, para un promedio total de siete días.
3. **Apertura De Cuenta:** El tiempo promedio de inactividad por parte del cliente fue de dos días, no se registraron devoluciones, el cierre limpio sin devoluciones tomó un día y el cierre final con devolución un día, resultando en un promedio total de cinco días.

El análisis de los KPIs proporciona una base objetiva para identificar áreas donde los procesos pueden optimizarse, evidenciando puntos críticos que pueden abordarse para reducir la duración total de los trámites.

En conclusión, la herramienta de Excel demuestra ser un instrumento valioso para el diagnóstico de los procesos, proporcionando una visión clara de los tiempos y facilitando la identificación de oportunidades de mejora. La visualización gerencial de los KPIs y del CRM impulsa una comunicación más efectiva entre las áreas.

Bibliografía

Colombia, B. S. (s.f.). *Banco Santander Colombia*. Recuperado el 7 de febrero de 2025, de <https://co.linkedin.com/company/banco-santander-colombia#:~:text=Banco%20Santander%20de%20Negocios%20Colombia,personas%20y%20de%20las%20empresas>.

Santander. (s.f.). *Quienes Somos*. Recuperado el 7 de febrero de 2025, de <https://www.santander.com.co/pg/quienes-somos.html>

3.3 Anexos

Anexo A. Base De Datos CRM

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	NIT	CLIENTE	PROCESO	GERENTE	DIRECCIÓN	PRIORID	FORMATOS BANC	DOCS NO BANCAR	RESPONSABLE
2	9018966328	ELEMENTA FOODS COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Diana Ramos	Agribusiness	Baja	Enviados	Enviados	Cliente
3	8600492102	A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA	Actualización Firmas	Andres Forero	Corporate	Alta	Completo	Completo	Middle Office
4	9006093424	GARRIGUES COLOMBIA S.A.S	Actualización Firmas	Andres Forero	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
5	9004755272	RENTOL S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Maria Fernanda Sardi	Infraestructura	Media	En Proceso	En Proceso	Comercial
6	8110097888	DISTRACOM S.A	Apertura Cuenta	Diana Ramos	Corporate	Baja	Enviados	En Proceso	Cliente
7	8909236911	RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A	Vinculación- Apertura Cuenta	Maria Fernanda Sardi	Infraestructura	Media	En Proceso	En Proceso	Cliente
8	9001613672	POCHTEGA COLOMBIA S.A.S	Vinculación	Natalia Henao	Multitlatinas	Media	Completo	Completo	Middle Office
9	901431418	CONSULTORES DE INGENIERIA UG21 S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Maria Fernanda Sardi	Infraestructura	Media	Incompleto	En Proceso	Cliente
10	9016278883	BRINGIT COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Andres Forero	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
11	9007770633	SMART FIT COLOMBIA	Actualización Firmas	Diana Ramos	Corporate	Media	Enviados	Enviados	Cliente
12	8301024011	ANASAC COLOMBIA LTDA	Actualización Firmas	Pablo Calero	Agribusiness	Media	Completo	Completo	Middle Office
13	8909012643	DIABONOS S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Diana Ramos	Corporate	Media	Enviados	Enviados	Cliente
14	8001146721	STEFANINI COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Natalia Henao	Corporate	Media	Enviados	Enviados	Cliente
15	8908010537	MUNICIPIO DE MANIZALES	Vinculación- Apertura Cuenta	Pilar Carmona	Institucional	Media	Completo	Completo	Middle Office
16	9004143766	ULTRASCHALL DE COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Andres Forero	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
17	9015870031	INVOWAY LATAM S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Andres Forero	Multitlatinas	Media	Enviados	Enviados	Cliente
18	8909061196	NUVANT S.A.S	Actualización Firmas	Melissa Afanador	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
19	8600093971	FARMA DE COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Natalia Henao	Corporate	Media	Enviados	Enviados	Cliente
20	8300021815	GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S	Actualización Firmas	Natalia Henao	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
21	9018940383	ESSEN COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Natalia Henao	Corporate	Media	Enviados	Enviados	Cliente
22	9000789899	REDASISTENCIA COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Natalia Henao	Multitlatinas	Media	Completo	Completo	Cliente
23	8909268031	ESTUDIO DE MODA S.A.S	Apertura Cuenta	Diana Ramos	Corporate	Media	Completo	Completo	Middle Office
24	9015079531	GLOBAL CS COLOMBIA S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Andres Forero	Multitlatinas	Media	Completo	Completo	Back Office
25	9007156107	BGREEN S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Carlos Segovia	Corporate	Media	Incompleto	Completo	Cliente
26	9018551923	EL CAFÉ DE DON MANUEL S.A.S	Vinculación- Apertura Cuenta	Pablo Calero	Agribusiness	Alta	Completo	Completo	Middle Office
27	8605238143	CAPITAL DESARROLLO Y FACTIBILIDAD SAS	Apertura Cuenta	Andres Forero	Corporate	Alta	Completo	Completo	Middle Office
28	9018147980	CRONIMET FERROLEG	Actualización Firmas	Andres Forero	Multitlatinas	Media	Completo	Completo	Middle Office
29	9014916099	QUALFON COLOMBIA S.A.S	Actualización Firmas	Andres Forero	Corporate	Baja	Completo	Completo	Middle Office
30	9016056391	TVIT COLOMBIA TECNOLOGIA SAS	Actualización Firmas	Andres Forero	Corporate	Alta	Completo	Completo	Middle Office
31	9018750880	ONE DIVERSIFIED COLOMBIA SAS	Vinculación- Apertura Cuenta	Andres Forero	Multitlatinas	Alta	Completo	Completo	Middle Office
32	9018219789	EBUNTI COLOMBIA S.A.S	Actualización Firmas	Andres Forero	Multitlatinas	Baja	En Proceso	En Proceso	Cliente
33	9016333253	PEBBLE PARTNERS SAS	Apertura Cuenta	Melissa Afanador	Corporate	Alta	Completo	Completo	Middle Office

	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	ESTADO	FECHA CONTACT	FECHA RADICAC	CHA DEVOL	LA RADICACIÓN	FECHA CIERE	CONTACTO 4	ENTE / MUER	TEMPO DEVOLUCI	TEMPO CIERRE LIM	FINAL /DEVOLUCI
2	Contactado	31/01/2025						0	0	0	0
3	En Proceso		30/01/2025					0	0	0	0
4	En Proceso		30/01/2025					0	0	0	0
5	En Proceso							0	0	0	0
6	Contactado							0	0	0	0
7	En Proceso	4/12/2024						0	0	0	0
8	En Proceso		28/01/2025	28/01/2025	30/01/2025			0	2	0	0
9	En Proceso							0	0	0	0
10	En Proceso		23/01/2025					0	0	0	0
11	En Proceso							0	0	0	0
12	Cerrado		13/01/2025			21/01/2025		0	0	0	8
13	En Proceso							0	0	0	0
14	En Proceso							0	0	0	0
15	En Proceso		17/01/2025					0	0	0	0
16	Cerrado		13/01/2025			23/01/2025		0	0	0	10
17	Contactado							0	0	0	0
18	Cerrado		7/01/2025			20/01/2025		0	0	0	13
19	Contactado							0	0	0	0
20	Cerrado		27/12/2024			13/01/2025		0	0	0	17
21	En Proceso							0	0	0	0
22	Cerrado		23/12/2024	26/12/2024	27/12/2024	9/01/2025		0	1	3	0
23	Cerrado		17/12/2024			19/12/2024		0	0	0	2
24	En Proceso		27/01/2025	28/01/2025	29/01/2025			0	1	1	0
25	En Proceso		12/12/2024	18/12/2024				0	0	6	0
26	Cerrado		5/12/2024	12/12/2024	12/12/2024	16/12/2024		0	0	7	0
27	Cerrado		5/12/2024			9/12/2024		0	0	0	4
28	Cerrado		5/12/2024			16/12/2024		0	0	0	11
29	Cerrado		9/12/2024			24/12/2024		0	0	0	15
30	Cerrado		3/12/2024			10/12/2024		0	0	0	7
31	Cerrado		2/12/2024	4/12/2024	4/12/2024	12/12/2024		0	0	2	0
32	En Proceso							0	0	0	0
33	Cerrado		15/11/2024	18/11/2024	19/11/2024	29/11/2024		0	1	3	0

	U	V	W	X	Y
	DURACIÓN TOTAL PROCESO	PROXIMO LLAMADO	PROGRESO	ALERTA ACTIVIDAD	COMENTARIOS
1					
2	0,001	5/02/2025		AlertaFecha pasada	Se envían documentos prediligenciados, pdte eeff y composición accionaria
3	0,001	3/02/2025		AlertaFecha pasada	
4	0,001	3/02/2025		AlertaFecha pasada	
5	0,001			AlertaFecha pasada	
6	0,001			AlertaFecha pasada	
7	0,001			AlertaFecha pasada	
8	0,001	5/02/2025		AlertaFecha pasada	Se envia de nuevo ajuste ft6501 Rafael
9	0,001	30/01/2025		AlertaFecha pasada	Se hace envio de nueva versión FT6500 y aclaración de los faltantes 27/01
10	0,001	29/01/2025	20%	AlertaFecha pasada	
11	0,001	27/01/2025		AlertaFecha pasada	
12	8		100%		
13	0,001	27/01/2025		AlertaFecha pasada	
14	0,001	28/01/2025		AlertaFecha pasada	Se Emiaron Docs Cliente 21 Ene
15	0,001	27/01/2025	50%	AlertaFecha pasada	Alerta cliente Riesgo
16	10	28/01/2025	90%		PDTE FT 6539 para implementar SuperNet
17	0,001	28/01/2025	0%	AlertaFecha pasada	
18	13		100%		
19	0,001	28/01/2025	0%	AlertaFecha pasada	
20	17		100%		
21	0,001	27/01/2025		AlertaFecha pasada	Se envia docs pre 23/12, se hace retroalimentación 26/12
22	17		100%		BPO 3/01/25, Aplicación SuperNet voBo 16/01
23	2		100%		
24	0,001	4/02/2025		AlertaFecha pasada	Devolución debido a que las firmas no coinciden, aceptan ft6500 , BPO 30/01
25	0,001	28/01/2025		AlertaFecha pasada	Se hace retroalimentación cliente 23/01, Se hace devolución flatan 6500, 6501 Ivan
26	11		100%		PDTE Firma Super Net, BPO10/12. Se anexa de nuevo FT6500 y Ft8003
27	4				
28	11		100%		BO 16/12, PDTE supernet contarto nuevo
29	15		100%		Las firmas vienen pegadas se nevía retroalimentación 3 Dic, falta doc . 11/12 se pide información cliente
30	7		100%		Radicado 6 Dic BPO
31	10		100%		Falta Acceso supernet, firma venia pegada. BPO Radicado 5 Dic, Vinculado 10/12 PDTE Apertura CTA. Aperura CTA 12/12
32	0,001	27/01/2025		AlertaFecha pasada	Se hace retroalimentación docs cliente 28 Nov

Anexo B. Índice



SEGUIMIENTO DE PROCESOS C&CB

REGISTRO INICIAL

NIT

CLIENTE

PROCESO

GERENTE

DIRECCIÓN

PRIORIDAD

FORMATOS BANCO

DOCS NO BANCARIOS

RESPONSABLE

ESTADO

FECHA CONTACTO / RADICADO

GUARDAR

INFORMACIÓN BASICA

NIT

CLIENTE

PROCESO

ESTADO

RESPONSABLE

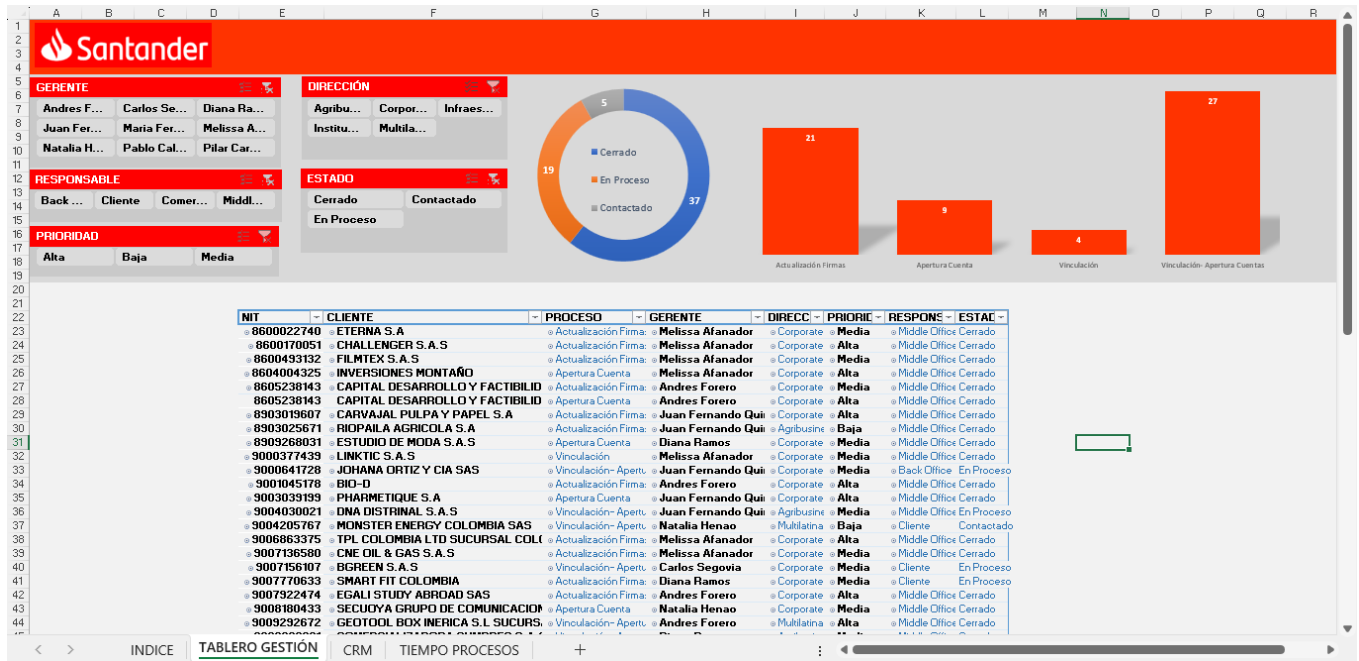
PROXIMO LLAMADO

ALERTA ACTIVIDAD

BUSCAR **IR** **LIMPIAR**

Eje Vertical (Valor) Líneas de división principales

Anexo C. Tablero De Gestión



Anexo D. Tiempo Proceso





IV. SEGUIMIENTO DE LA PRACTICA

CICLO 1

MES	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
Agosto - Septiembre 2024	- Inducción a la empresa, presentación del personal de las diferentes áreas. - Inducción y asesoría a los aplicativos a manejar - Acompañamiento en asesorías para las tareas asignadas - Acompañamiento a reuniones con clientes - Presentación de saldos de pasivos por medio de un Dashboard en las reuniones semanales de los comités	Durante los dos primeros meses, se llevaron a cabo capacitaciones sobre los procesos bancarios y del área, con el fin de asegurar la claridad en los procedimientos a seguir. Se realizó una consulta para identificar las necesidades de mejora que beneficiarían a toda la vicepresidencia

CICLO 2

MES	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
Octubre-Noviembre 2024	- Asesoramiento en ítems del banco - Construcción y búsqueda de clientes prospectos. - Acompañamiento a los asistentes comerciales en las tareas asignadas.	Se fortalecieron temas cotidianos acompañados por el personal del área con el fin de capacitar para asignar otras actividades. Se estableció una comunicación sólida y diaria

	- Creación de CRM y seguimiento de procesos - Presentación semanal de procesos pendientes o activos - Reuniones con clientes para asesoramiento de los tramites	con el personal de operaciones y con el cliente B2B. Se realizo feedback por parte de los directores al practicante.
--	---	--

CICLO 3

MES	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
Diciembre 2024 - Enero 2025	- Acompañamiento y apoyo a los asistentes comerciales en las tareas asignadas. - Implementación de tablero de gestión y análisis de tiempos de los procesos - Presentación semanal de procesos pendientes o activos y saldos de pasivos - Reuniones con clientes para asesoramiento de los tramites - Reestructuración de base de datos para clientes prospectos - Capacitación a los asistentes comerciales sobre la herramienta de seguimiento de procesos en Excel.	Se realizo una acompañamiento y retroalimentación de la herramienta en Excel para esclarecer que puntos hacían faltan y realizar respectivas modificaciones. Se remitió la herramienta final a todo el personal de la vicepresidencia con manual instructivo.