



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

Trabajo de grado

**Plan De Mejora Banco Davivienda
Gestión Especializada de Bancaseguros**

**Karol Natalia Delgado Carvajal
Facultad de Negocios Internacionales**

**Tutor:
Miguel Antonio Alba Suárez**

2023-2

Bogotá D.C.

AGRADECIMIENTOS

Estoy inmensamente agradecida con las siguientes personas y la Universidad Santo Tomás por su valioso apoyo y orientación durante la realización del plan de mejora:

Agradezco a mi tutor de grado, Miguel Alba, por su continua orientación y apoyo en el desarrollo de todo el proceso académico e inmersión laboral y que mediante su paciencia y experiencia me ha dado la guía bajo sus opiniones y sugerencias que fueron cruciales para enriquecer mi investigación y mejorar la calidad de mi trabajo; también a todos los profesores que han contribuido en mi formación académica a lo largo de la carrera.

También quisiera agradecer a mis amigos y familiares que me han brindado su apoyo incondicional durante todos estos años, viendo el proceso y que de una forma u otra han estado involucrados en mi formación académica y personal. Su influencia dejó una huella significativa en mi camino hacia el logro de mis objetivos.

El desarrollo de mi vida académica no hubiera sido posible sin el apoyo de todas estas personas y la constante compañía de mi proceso. Realmente aprecio todo lo que han hecho por mí y el impacto positivo que han tenido en mi desarrollo profesional.

¡Infinitas gracias a todos!

Título: Automatización y eficiencia de canales de servicio de Gestión Especializada Bancaseguros

Tabla de Contenido

Introducción

- 1. La empresa
- 1.1 Aspectos generales
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión
- 1.4 Valores
- 1.5 Ubicación geográfica
- 1.6 Estructura administrativa
- 1.7 Departamento en donde se realizan las prácticas
- 1.8 DOFA

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

- 2.1 Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales
- 2.2 Importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

2.3 OBJETIVOS

Objetivo general:

Objetivos específicos:

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

- 3.1 Propuesta de Mejora.
- 3.2 Conclusiones.
- 3.3 Bibliografía.

Introducción

En este trabajo se desea plasmar un plan de mejora al área de Gestión Especializada de Bancaseguros del Banco Davivienda teniendo en cuenta que dentro de los objetivos para las multinacionales, que ofrecen atención a los clientes mediante multiplataformas, el servicio autodidacta será clave para que clientes y los mismos funcionarios puedan cumplir con el objetivo de vivir una experiencia satisfactoria por las necesidades que surjan en su día a día.

En el área de Bancaseguros se manejan tres líneas de proceso generales, los cuales se segmentan por tipo solicitud pero que entre ellos se complementan, y el no tener claro el flujo de la operación puede generar reprocesos o incluso demoras en la atención requerida.

Así mismo, la opción de centralizar y proporcionar una herramienta para la consulta de las diferentes solicitudes puede ser un sistema de eficiencia ya que permite contar con un registro detallado del requerimiento, el item necesario para cumplir con la solicitud e incluso un módulo de consulta interna para agilizar los clientes VIP.

1.La empresa

“Somos una empresa que durante más de tres décadas ha participado activamente en la construcción de nuestro País. Hacemos parte del Grupo Empresarial Bolívar que con su trayectoria de más de 70 años en el mercado, busca acompañar a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos.

Nos caracterizamos por el manejo de nuestra imagen, a través de publicidad alegre y descomplicada, convirtiéndonos en una de las marcas más recordadas por los colombianos.

Nuestro portafolio integral de productos y servicios atiende las necesidades de las personas, empresas y sector rural, a través de constante innovación y ofertas exclusivas para cada segmento.

Hoy marcamos una nueva etapa en la historia de nuestra organización, la emisión de acciones preferenciales nos permite apalancar nuestro constante crecimiento, agregando mayor valor a nuestros accionistas y convirtiéndonos día a día en una mejor empresa para nuestro país, nuestros clientes y nuestros funcionarios”.

1.1 Aspectos generales

1.2 Misión

“Trabajar por generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y terceros relacionados, conociéndolos a ellos y al negocio, manejando juntos el riesgo y las emociones en las relaciones empresariales, a través de la innovación, la tecnología, los procesos, creando una sinergia empresarial que nos ayuda a crear experiencias que alegran la vida”.
(Echeverry, 2023)

1.3 Visión

“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 conocimiento profundo del negocio y la cultura de nuestros clientes. Así es como hemos logrado su satisfacción y su reconocimiento como un Banco líder en servicio. (Echeverry, 2023)

El reto ahora es ofrecer un completo servicio de banca digital de acorde a las necesidades y urgencias que demandan las nuevas generaciones; soluciones sencillas y seguras como es la tecnología de vanguardia y la creatividad. Contamos con canales digitales como la App Davivienda Móvil, App Empresas Davivienda y App DaviPlata para todos los dispositivos móviles, además de Cajeros Multiservicios y chat en línea”.

1.4 Valores

“Buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.

Principios y Valores Davivienda comparte y promueve los principios y valores establecidos por el Grupo Bolívar. Nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional: Respeto Equidad Honestidad Disciplina Entusiasmo, alegría y buen humor”. (Bejarano Miranda, 2022,)

1.5 Ubicación geográfica

Dirección: Avenida el Dorado # 68 c - 61

País: Colombia

Ciudad: Bogotá

Teléfono: +601 330 0000

1.6 Estructura administrativa



1.7 Departamento en donde se realizan las prácticas

Las prácticas se realizaron en el Banco Davivienda, área de Gestión Especializada Bancaseguros, siendo este el departamento que Banco Davivienda designó para la interacción de su público con los seguros adquiridos a través de los diferentes productos que se disponen para que los clientes estén protegidos en las amplias alternativas financieras que ofrece el Banco Davivienda y les permita cumplir sus sueños.

El área de Gestión Especializada de Bancaseguros es el espacio de sinergia de las dos compañías con más renombre en el país del Grupo Bolívar, como lo son Banco Davivienda y Seguros Bolívar, siendo la entidad financiera la acreedora de que los clientes puedan financiar sus metas y la aseguradora la encargada de proteger el patrimonio de todos los usuarios que escogieron al Grupo Bolívar para ser su aliado. (Cortes, 2021)



Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El Banco Davivienda se ha instaurado dentro de la industria colombiana como una de las empresas que más se ha consolidado el uso de nuevas herramientas tecnológicas, con el fin de brindar mejores soluciones a sus clientes y colaboradores, esto se puede corroborar mediante los galardones recibidos en lo transcurrido del año, donde la entidad financiera recibió el galardón por ser Best Digital Bank Colombia 2023 (Mejor Banco Digital Colombia 2023;) (Mora, 2023), el cual fue otorgado por las ventajas, manejo y soluciones en sus canales virtuales para abrir productos, atención en línea y oportunidades de negocio.

Durante el periodo de prácticas desde el área de Gestión Especializada Bancaseguros, se pudo evidenciar la sinergia que maneja las dos empresas más reconocidas por parte del grupo

Bolívar (Davivienda - Seguros Bolívar), siendo el área una de las soluciones más eficientes a los requerimientos instaurados por los clientes frente a los seguros que se contratan para amparar y proteger los créditos adquiridos.

Es importante destacar que el área de Gestión Especializada Bancaseguros cuenta con sub-áreas que se enfocan en:

1. Cobros en las primas de seguros y cambios de compañías de seguros dentro de los créditos,
2. Indemnizaciones de los productos relacionados y en los que aplique
3. Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (sub-área de Servicio),

Siendo en Servicio donde se realizó el enfoque para brindar el proceso de mejora, dado que en este proceso se centralizaban los requerimientos de los clientes y se podía interactuar con todos los procesos del área en general.

Sabiendo esto, la idea del área era poder seguir manteniendo la calidad de atención al cliente frente a los servicios ofrecidos, pero adaptándose a herramientas y opciones tecnológicas que permitieran a los funcionarios desarrollar sus habituales tareas pero reduciendo las falencias operativas, con la finalidad de obtener una información más clara frente a cifras internas e información brindada al cliente.

Se evidenció que dentro de la subárea de Servicio se reciben amplias consultas y requerimientos respecto a lo que ocurre en las otras sub-áreas, siendo allí donde más interacción y posibilidades se tiene para brindar la información detallada de lo otorgado por lo cual ví que era necesario segmentar las solicitudes de los clientes, porque a pesar de que ya se tenía desglosado por ramo de las pólizas, la información podía ser vinculada entre procesos sin tener relación alguna.

2.2 Importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

Cuando se realizó el gathering information (levantamiento de la información) para entender las actividades que desarrollaban desde la sub-área de Servicio se contempló que se reciben amplios tipos de solicitudes se discriminaban principalmente para los seguros de tipo obligatorio y seguros voluntarios, siendo esta la segmentación más amplia para categorizar en el área, por lo que de ahí era uno de los puntos importantes para empezar, ya que el proceso al tener tan limitado en su identificación de seguros, podría generar inconvenientes y problemas para personas que reciben ciertas actividades en un nivel de conocimiento bajo.

Es por ello que esto generaba un impacto negativo dentro del área de Gestión Especializada Bancaseguros porque limitaba la claridad al momento de digitar en los repositorios de la información y siendo allí donde se consolida los radicados que se le asignan al área de Gestión Especializada Bancaseguros; por lo tanto, se tenía que precisar dentro de estos campos.

Al momento de analizar cómo interactúan los procesos se reflejó que habían actividades que quedaban pendientes porque al manejar grandes cantidades de información, generando dejar por fuera de las métricas de resultados, provocando réplicas de solicitudes, inconformidad frente a los clientes, afectando la imagen y los objetivos de la organización, afectando los negocios vinculados del área.

Objetivo General y Específicos

Objetivo General

- Diseñar un sistema de gestión interactiva que permita la canalización de las solicitudes de los clientes y de diferentes áreas del Banco Davivienda mediante un desarrollo eficiente brindando un servicio en línea a la consultas generadas al área de Gestión Especializada Bancaseguros.

Objetivos Específicos

- Instaurar una herramienta de gestión que permita a los funcionarios consolidar la información de las tareas que se desarrollan dentro del área sin afectar indicadores de procesos subyacentes.
- Vincular un mecanismo que rastree el progreso de las solicitudes en tiempo real, proporcionando actualizaciones y notificaciones automáticas a los clientes y al área de Gestión Especializada Bancaseguros.
- Generar mediante la herramienta un sistema de sincronización que permita un acceso rápido y fácil a la información para brindar indicadores detallados y confiables de las actividades desarrolladas

Contenido Plan De Mejora

Presentación de la evidencia del aporte que el estudiante hizo a la empresa en el marco de su práctica, mismo que debe responder a los objetivos planteados.

3.1 Propuesta de Mejora.

Concepción del área Gestión Especializada Bancaseguros

Al momento de iniciar las prácticas profesionales en el área de Gestión Especializada Bancaseguros, se logró evidenciar que el Banco Davivienda tenía el uso de herramientas en la G Suite, esto porque generaba un plus en la vinculación de datos y la interacción de las bases entre todos los funcionarios que quisieran hacer uso de las mismas.

De esta forma, se identificó cuáles son los sistemas de datos y herramientas que se utilizaban en el sub-área de Servicio, siendo en Google Sheets la principal herramienta de interacción entre los radicados que se reciben y se tramitan, sin embargo, el procesamiento de esta información fue uno de los primeros inconvenientes que se identificaron, ya que desde la asignación de los radicados, se generaba retrasos para distribución de los mismos.

Por lo tanto, empecé a interactuar con la persona que realizaba la asignación de los radicados para los funcionarios, donde ella mencionaba que hay tres pasos importantes para cumplir el data crossing, los cuales ella discrimina de la siguiente manera:

1. Relacionamiento de bases y apis de radicación
2. Procesamiento de macros
3. Análisis exploratorio de datos (Identificación de nuevos casos).

Para el desarrollo de la herramienta que permita consolidar la información correcta fue fundamental entender cuál era la información necesaria y requerida para poder implementarlo, teniendo en cuenta que dentro de la base que se manejaba anteriormente se registraban aproximadamente 25 campos y se calculaban otros 12 de manera automática mediante fórmulas, de los cuales algunas solicitudes no eran necesarias diligenciar esto debido que no todos los datos eran fundamentales para las diferentes actividades que se desarrollan, donde alguna información que se capturaba terminaba generando “ruido” dentro de la operación, afectando los tiempos de diligenciamiento y provocando retrasos en el funcionamiento de la base, teniendo en cuenta que era una base de Google Sheets y que dentro de ella, podían trabajar alrededor de seis personas en simultáneo y limitando las capacidades que brinda Sheets para su funcionamiento.

Tipo de categorización para asignación de casos

Seguros Voluntarios

Se identificó que la persona al analizar los casos que son asignados al área de Gestión Especialidad Bancaseguros, se decidía por clasificarlos por la categoría de seguros voluntarios y seguros obligatorios, donde el Banco Davivienda relaciona como seguros

voluntarios todos aquellos que no respaldan algún interés económico para la entidad financiera, pero que son ofrecidos dentro del portafolio para que los clientes tengan mayor tranquilidad sobre los productos, cuentas o créditos que tienen a su disposición. Los seguros voluntarios más comunes y por lo cuales más reclamaciones se reciben son:

- Protección pagos
- Retiros protegidos
- Tranquilidad mujer
- Accidentes personales
- Renta diaria por hospitalización

Siendo estos seguros ofrecidos por un Business Process Outsourcing (B.P.O.) pero que son respaldados por el Banco Davivienda por ser el contact center y el repositorio de productos junto con Seguros Bolívar como el aliado asegurador.

Por otro lado, los seguros que se conocen como obligatorios son aquellos que funcionan para brindar protección a la garantía o la deuda asumida por el deudor, estos fueron establecidos como puntos fundamentales dentro de los contratos de créditos y que se refieren como necesarios para hacer uso del préstamo y que son irrevocables hasta la finalización de la deuda.

Los créditos que tienen esta modalidad de seguros obligatorios son aquellos que pertenecen a carteras hipotecarias, vehículo, pyme, leasing (arrendamiento), crediexpress (normalizaciones, libre inversión y consumo) y tarjetas de crédito. La categoría de los seguros son las siguientes para cada una de las carteras:

Tipos de seguro en la carteras del Banco Davivienda

- Los seguros de la cartera hipotecaria:

☐ Seguro de Vida

☐ Seguro de Hogar

- Los seguros de la cartera de vehículo:

☐ Seguro de Vida

☐ Seguro de vehículo

- Los seguros de la cartera pyme:

☐ Seguro de Vida

☐ Seguro de Hogar

- Los seguros de la cartera crediexpress:

☐ Seguro de Vida

- Los seguros de tarjetas de crédito (Master, Visa, Diners):

☐ Seguro de Vida

- Los seguros de la cartera leasing (arrendamiento):

☐ Seguro de Vida

☐ Seguro Multirriesgo

☐ Seguro de Maquinaria Amarilla

☐ Seguro Todo Riesgo Contratista

☐ Seguro de Cumplimiento

☐ Seguro Todo Riesgo

Las principales causas por las cuales se reciben y se tramitan solicitudes por estos conceptos corresponden al desconocimiento de la adquisición de los mismos, el cobro de la prima que se genera y cuando realizan el cambio de compañía aseguradora para que el recaudo lo realice otra compañía de seguros y no la establecida por el acreedor.

La importancia de categorizar las reclamaciones

Visualizando la gran cantidad de productos y líneas de crédito de las cuales se derivan los seguros y sobre estas las mismas reclamaciones, se identificaron los momentos en los cuales surgen las requerimientos y sobre las que el área de Gestión Especializada Bancaseguros hace presencia, donde los categorice en tres partes primordiales:

1. Venta o adquisición del seguro
2. Concepción de la póliza bajo las renovaciones
3. Indemnizaciones radicadas

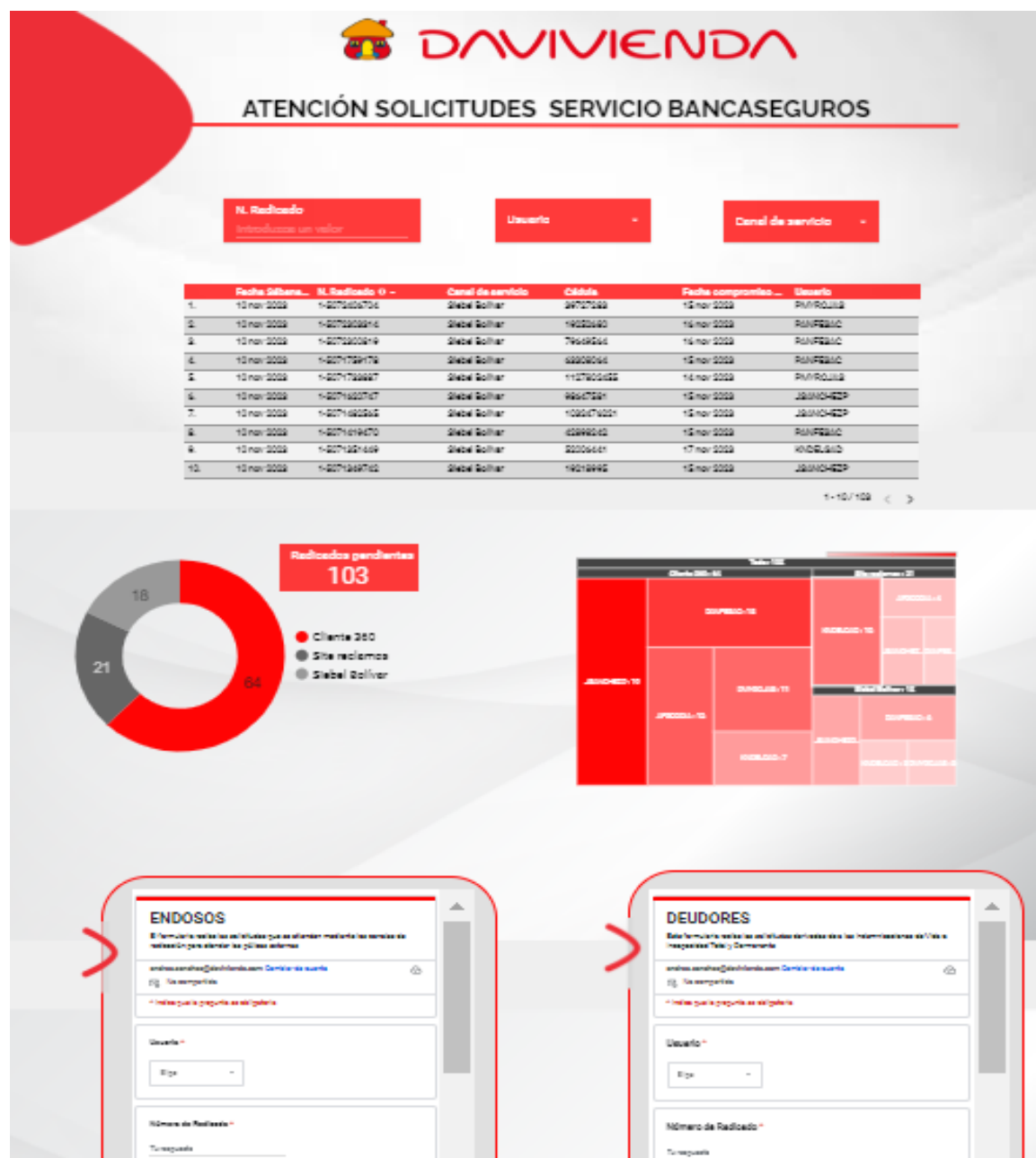
Ya teniendo claro, los momentos de intervención del área, el tipo de productos y líneas de crédito que se manejan ya podía hacer uso de las propuestas de mejora que quería realizar, de esta manera se profundizó sobre los tipos de productos que se asignaban y las personas que más capacidades tenían para atender este tipo de reclamaciones, ya que desde el inicio se generaba lo que se conoce un cuello de botella, porque desde la distribución y al separarse por seguros voluntarios y obligatorios las personas expertas en estas reclamaciones tenían que distribuirlos de tal forma en que a veces quedaban radicados pendientes de atender y se vencían por la alteración en la repartición inicial de los casos, por lo que desde aquí es el punto de partida para generar optimización en los casos y mejorar los tiempos de atención frente a las reclamaciones.

El manejo de los casos se empezó a distribuir bajo los procesos que se atienden y con los que se correlacionan más dentro de los momentos, por ejemplo en la tabla 1.1 se puede ver cómo se distribuyen y cómo se relacionan de acuerdo a los momentos en que interfiere el área de Gestión Especializada Bancaseguros:

MOMENTO	PROCESO
VENTA O ADQUISICIÓN DEL SEGURO	PROTECCIÓN PAGOS (DESEMPLEO)
	RETIROS PROTEGIDOS
	TRANQUILIDAD MUJER
	ACCIDENTES PERSONALES
	VOLUNTARIOS
CONCEPCIÓN DE LA PÓLIZA BAJO LAS RENOVACIONES	LEASING
	VEHÍCULO
	VIDA Y HOGAR
INDEMNIZACIONES	DEUDORES
MAL ASIGNADO	NO CORRESPONDE A BANCA

Dando continuidad al desarrollo de la propuesta y para automatizar el diligenciamiento de las bases, esto con el fin de evitar errores de digitación y seguimiento se hizo uso de Looker Studio de Google (Data Studio) (Frédéric, 2016) para instaurar procesos de seguimiento de casos y diligenciamiento de las reclamaciones.

A continuación se muestra la **estructura completa de la base de Banca-Gestión**:



*Tomado de Davivienda

Con este Data Lake podemos llevar control de las solicitudes radicadas en el área y dar seguimiento a las reclamaciones que requieren una atención prioritaria y así evitar vencimiento de casos o una movilización inadecuada. Generamos filtraciones por No. radicado, usuarios y canales de servicio (Canales de radicación de los casos) los cuales se catalogan de la siguiente manera:

Canal de servicio	Prioridad
SITE	ALTA
SIEBEL	MEDIA
CLIENTE 360	MEDIA

Por lo tanto podemos identificar las cantidades y los casos que se tienen pendientes por responder generando prioridad sobre los más trascendentes o que tengan la fecha más próxima de vencimiento:

N. Radicado

Introduzca un valor

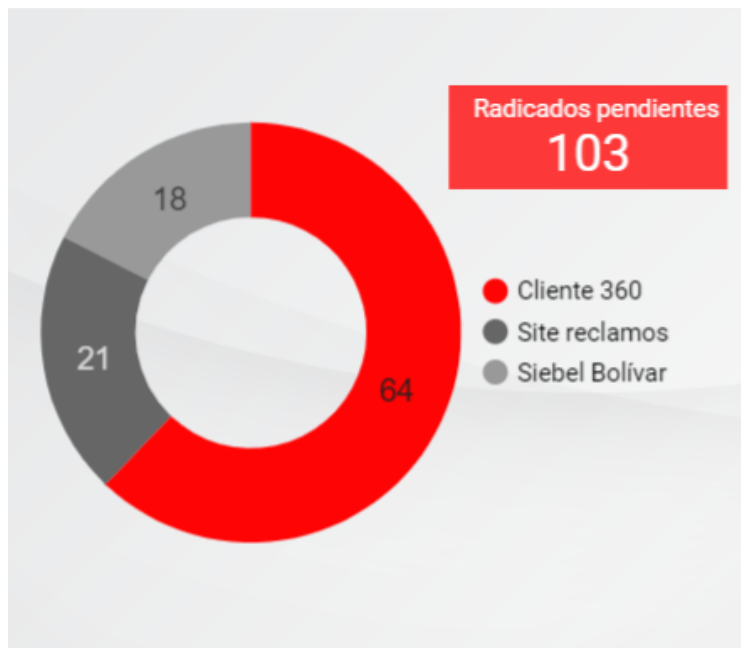
Usuario

Canal de servicio

	Fecha Sábana...	N. Radicado 	Canal de servicio	Cédula	Proceso	Fecha compro...	Usuario
1.	10 nov 2023	1-5072406704	Siebel Bolívar	39727283	DESEMPLEO	15 nov 2023	PMYROJAS
2.	10 nov 2023	1-5072303314	Siebel Bolívar	19252680	VIDA Y HOGAR	16 nov 2023	PANFESAC
3.	10 nov 2023	1-5072300819	Siebel Bolívar	79649564	VIDA Y HOGAR	16 nov 2023	PANFESAC
4.	10 nov 2023	1-5071759178	Siebel Bolívar	63308064	VIDA Y HOGAR	15 nov 2023	PANFESAC
5.	10 nov 2023	1-5071733887	Siebel Bolívar	1127802455	DESEMPLEO	14 nov 2023	PMYROJAS
6.	10 nov 2023	1-5071620747	Siebel Bolívar	98647581	VEHICULO	15 nov 2023	JSANCHEZP
7.	10 nov 2023	1-5071482565	Siebel Bolívar	1032476221	VIDA Y HOGAR	15 nov 2023	JSANCHEZP
8.	10 nov 2023	1-5071419470	Siebel Bolívar	42898242	VIDA Y HOGAR	15 nov 2023	PANFESAC
9.	10 nov 2023	1-5071351449	Siebel Bolívar	52006441	VOLUNTARIOS	17 nov 2023	KNDELGAD
10.	10 nov 2023	1-5071349742	Siebel Bolívar	19218995	VIDA Y HOGAR	15 nov 2023	JSANCHEZP

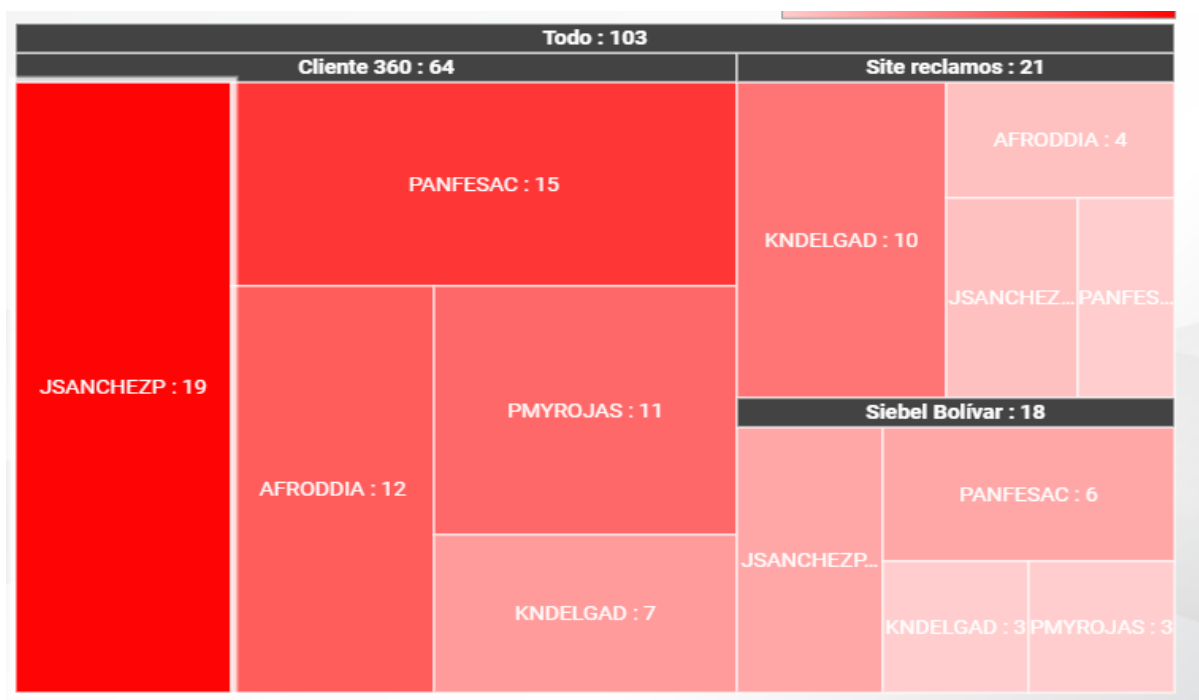
1 - 10 / 103 < >

*Tomado de Davivienda



*Tomado de Davivienda

Mediante un gráfico de rectángulos, se puede identificar y gestionar reportes de atención junto con seguimiento de solicitudes por usuario, esto con el fin de que si se establece un desborde de capacidad podamos identificar el usuario que requiere recibir prioridad de respuestas.



*Tomado de Davivienda

Para dar manejo a las solicitudes fue importante establecerlas dentro de los procesos más comunes que se reciben, realizando seguimiento de las solicitudes de acuerdo a las cifras que se manejan, donde se evidenció lo siguiente en el top 3:

Total recibido Octubre	Vida	Hogar	Voluntarios
1074	386	119	340

Por lo cual y sobre las solicitudes recibidas, se planificó dentro de los principales y con los que se podía identificar sobre los principales causales y consecuencias para dar respuestas a las reclamaciones del cliente.

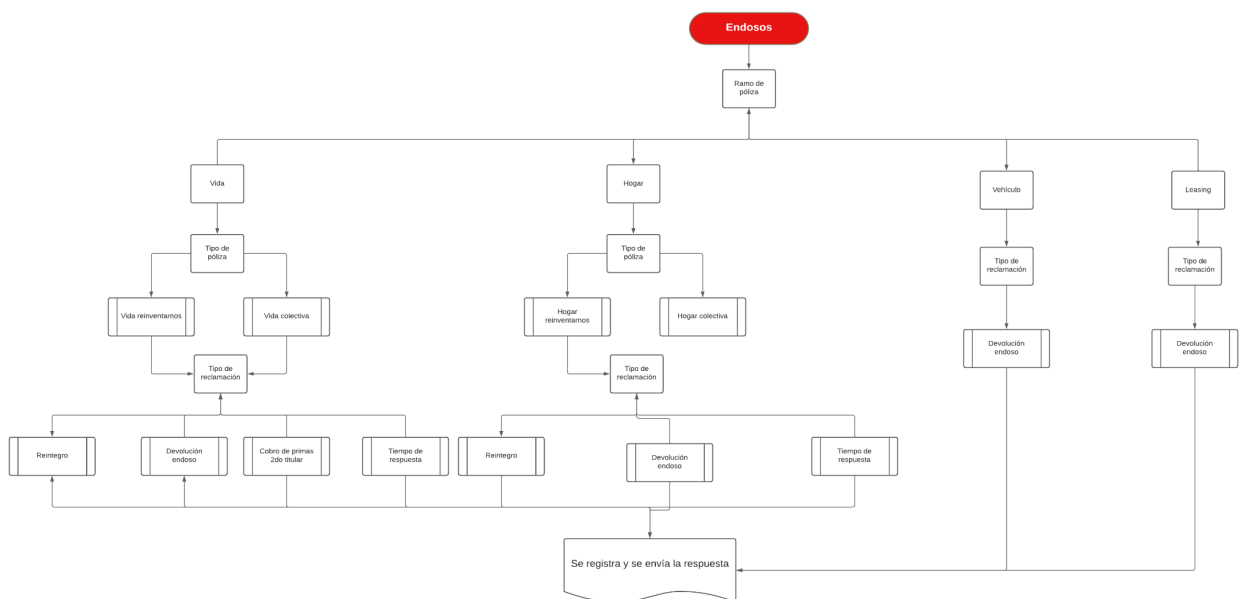
La organización sobre la que decidí instaurar las herramientas de gestión fueron 4 frentes fundamentales que nos permiten mapear todas las solicitudes radicadas y las que se clasificaron de la siguiente manera:

- Endosos

- Voluntarios
- Deudores
- Campañas

Siendo desde endosos el trámite de las pólizas que reportan los clientes para que no se facture el seguro dentro del crédito y que interactúa con lo que se definió como la “Concepción de la póliza bajo las renovaciones” y las cuales son clasificadas por Vida, Hogar, Vehículo y Leasing.

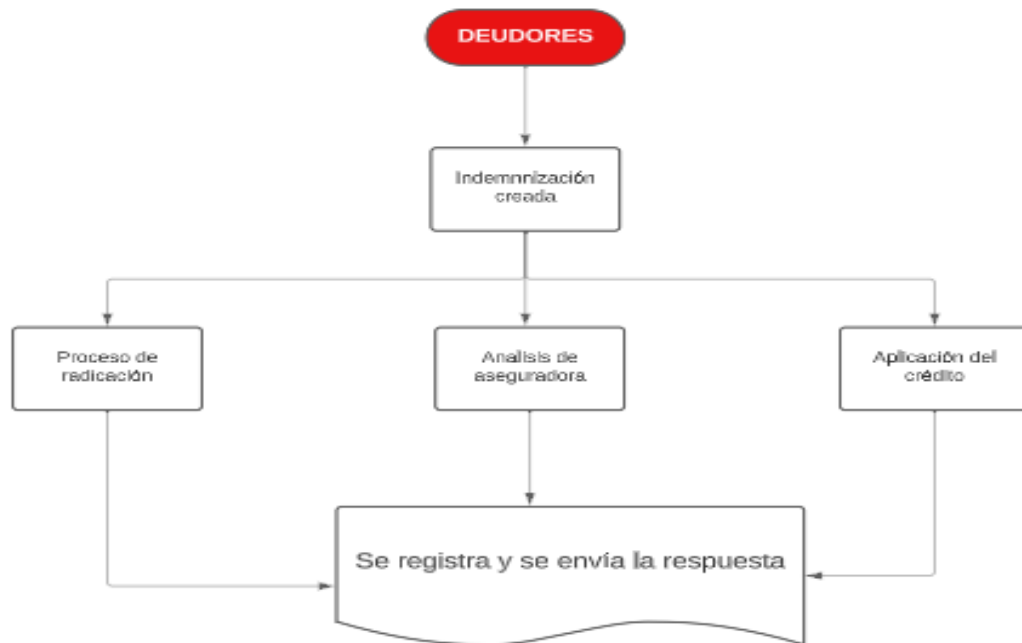
Endosos



Voluntarios



Deudores



Copias de pólizas

En el desarrollo de las prácticas profesionales se estaba llevando a cabo que las pólizas de vida colectiva debían ser realizadas por el Banco Davivienda y no por Seguros Bolívar, teniendo en cuenta que cuando piden este tipo de documentos quienes cuentan con la información es la entidad bancaria y es sobre los canales del banco donde se radican el 97% de las solicitudes de este tipo, siendo en septiembre, la fecha en donde se empezó a emitir las pólizas por parte del Banco Davivienda.

Concepto póliza vida colectiva	Seguros Bolivar	Davivienda
Cantidad de canales	2 canales	1 canal
Tiempo de radicación	1 día	En línea
Tiempos de respuesta	3 días hábiles	En línea
Respaldo en la póliza	Solo Seguros Bolivar	Seguros Bolivar / Davivienda
Cantidad de emisiones	La duración de deuda	Ilimitadas
Valor asegurado	Valor Desembolso	Saldo actual de la deuda
Valor de prima	Calculado sobre el valor desembolsado	Calculado sobre el saldo actual de la deuda
Cláusulado	Clausulado general	Clausulado general actualizado

La póliza se realiza mediante código y apoyándonos dentro de las herramientas de GCP (Google Cloud Platfom) y Appscript donde la información inicialmente se recauda conforme a lo que se visualiza en el sistema, se diligencia en una hoja de Sheets, se ejecuta en función de Macro y finalmente se genera un documento que se visualiza de la siguiente manera:



SEGURO DE VIDA

Póliza No. DE-45155

Fecha de expedición: 11/13/2023



VIGENCIA DEL SEGURO

Inicio: 7/25/2022

Fin: FINALIZACIÓN DE LA DEUDA

DATOS DEL TOMADOR

BENEFICIARIO	NIT
BANCO DAVIVIENDA	860.034.313.7

DATOS DEL ASEGURADO

ASEGURADO	DOCUMENTO	COBERTURAS
Diana Cardenas	97784345	Vida: SI Incapacidad Total Permanente: SI
DEPARTAMENTO	CIUDAD	
Bogotá	Bogotá	
DIRECCIÓN	CONTACTO	
Cr 136 151	3204319296	
NUMERO DE CRÉDITO	LÍNEA DE CRÉDITO	
05800000000	VEHÍCULO	
VALOR ASEGURADO		
\$40000000		

DATOS DEL BENEFICIARIO

BENEFICIARIO	NIT
BANCO DAVIVIENDA	860.034.313.7
PARTICIPACIÓN	
100 % Hasta el saldo no pagado de la deuda. Cualquier saldo, si lo hubiere, corresponderá a los beneficiarios de ley	

*Tomado de Davivienda

Al manejar el proceso de copia de la póliza nos da más confianza, agilidad en la atención de los tiempos, responsabilidad como grupo Bolívar y canalizar más fácil las solicitudes de los clientes al momento de responder.

3.2 Conclusiones

Durante el desarrollo de mis prácticas profesionales, pude desenvolver más mis habilidades de gestión de proyectos enfocándolas en un nivel de funcionamiento sobre los negocios, ya que dentro de la óptica que se maneja en el área de Gestión Especializada de Bancaseguros se visibilizaba más los procesos técnicos y se dejaba a un lado la visual del cliente, donde se los tiempos de gestión no eran tan eficientes, teniendo en cuenta que en el último trimestre los tiempos de respuesta de las solicitudes pasaron de un tiempo promedio de 5 a 3 días hábiles, atacando así una de las problemáticas mayores que maneja el Banco Davivienda.

La herramienta de gestión creada me dio la oportunidad de realizar seguimiento exhaustivo de todo lo que se radica en el área mediante el Data Lake, llevando controles de tiempos, seguimiento de actividades por canales, por funcionarios y dando prioridad a las solicitudes que lo requieren y facilitando la generación de informes para el área y acciones de auditoría que se llevan a cabo por parte de los entes de control y la vicepresidencia a la que pertenece el Gestión Especializada Bancaseguros.

Dentro del diligenciamiento de los datos en los forms de endosos, voluntarios y deudores se ha reducido en un 27% los errores de diligenciamiento y facilitando así la correlación de los campos y de los datos que conllevan a una estructura de los mismos para generar escalamientos más certeros entre las áreas que intervienen para las actividades que se desarrollan en el frente del Banco Davivienda.

Respecto a los tiempos de gestión, siendo uno de los principales causales de la implementación podemos concluir que desde el mes de Septiembre que se inició con el uso diario y con todos los funcionarios sobre la mejora implementada, se consiguió en ese momento, el mejor tiempo de atención con un promedio de 3 días y 3 horas de gestión de solicitudes y que posteriormente, fue superado por el mes de octubre donde se evidenció un

tiempo promedio de 2 días y 6 horas, generando así un ahorro en tiempo de aproximadamente 1 día de gestión en comparación al principio de año.



3.3 Bibliografía

- Cortes, M. (2021, September 22). , - Web Site Bolivar. Retrieved November 14, 2023, from https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/web/grupobolivar/quienessomos/quienes-somos/!ut/p/z1/rVLLUoMwFP0WFyzhJgQCdYf4qqPV2rE8Nh0IEeKUhAIttl9v6riwjtpxxrs7c1_nnnMhhRhSmW1EmfVCyWypcZLSxbkbTq9nDh3f04mHxo8X7vz2yiEuQTCHFFIm-6avIOkUE7zICt7laik2WbvgnYGEFEwoA5Xtu
- Echeverry, M. (2023, 01 14). https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Frédéric, L. (2016, marzo 15). *Looker Studio: Visualizaciones de estadísticas empresariales*. Google Cloud. Retrieved November 14, 2023, from <https://cloud.google.com/looker-studio?hl=es-419>
- Miranda, E. (2022, Julio). Valores Grupo Bolivar.
- Mora, K. V. (2023, July 8). *Mejores bancos en rankings de diferentes categorías a nivel nacional e internacional*. LaRepublica.co. Retrieved September 3, 2023, from <https://www.larepublica.co/finanzas/mejores-bancos-en-rankings-de-diferentes-categorias-a-nivel-nacional-e-internacional-3653754>