

PLAN DE MEJORA PRÁCTICAS PROFESIONALES BBVA COLOMBIA

Norma Partnerships y estructura de procesos

Wilson Camilo Vergara Albarracin

Dirección Payments and Partnerships

Tutor

Marco Tulio Urueña Bolaños

Universidad Santo Tomas

Facultad de negocios internacionales

Bogotá, Colombia.

2023

Contenido

● Resumen.....	3
● Palabras claves	4
● Glosario de términos	5
● Agradecimientos	6
● Introducción	7
● BBVA COLOMBIA	8
● Visión.....	8
● Estructura Corporativa	9
● Ubicación geográfica	9
● Análisis DOFA.....	10
● Departamento en donde se realizan las prácticas.....	10
● Planteamiento central.....	11
● la importancia limitaciones y alcances	11
Importancia	11
Alcance	12
Limitaciones.....	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:	12
● Contenido plan de mejora	13
●	14
● Desarrollo de la Norma Partnerships	15
● Conclusiones	20
● Referencias.....	21
● Programación de las actividades realizadas en el área.....	Error! Marcador no definido.
● Funciones realizadas	22
● Cumplimiento de objetivos trazados.....	22

Tabla Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura corporativa.....	9
Ilustración 2 Ubicación Geografica	9
Ilustración 3 DOFA.....	10
Ilustración 4 Cronograma Actividades	14
Ilustración 5 Bitácora Practicante	14
Ilustración 6 Correo Aliados	15
Ilustración 7 Diagrama de procesos	17
Ilustración 8 Ciclos y objetivos practicas profesionales	22

Resumen

El plan de mejora es presentado como opción de grado para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales, se presenta una propuesta como practicante, realizando las prácticas profesionales en el BBVA Colombia área de Payments & Partnerships. El plan pretende diseñar e implementar una norma y una estructuración de proceso para el área de Partnerships del banco BBVA Colombia, con el fin de estandarizar los procesos ya que se evidencio que cuando hay un abandono o cambio de cargo o puesto de trabajo se pierde información.

La gerencia de Partnerships se encarga de realizar marcas compartidas o alianzas de libre consumo con grandes compañías de diferentes segmentos con el objetivo de colocar más tarjetas de crédito (TdC) en el mercado para así obtener mayor participación, facturación y ganancias mediante la fomentación del consumo del producto o servicio del aliado.

Con este plan de mejora se da a conocer un poco del funcionamiento del sistema financiero y cómo se obtienen resultados de las alianzas, negocios y colocación de Tarjetas de Crédito (TdC) en el mercado, cuál es el posicionamiento y visión del banco a futuro.

Palabras claves

TdC, Colocación, Partnerships, estandarizar, alianza.

Glosario de términos

Partnerships: Alianza estratégica entre 2 o más entidades que acuerdan compartir recursos, riesgos y ganancias con el objetivo de tener mayor participación en el mercado y obtener beneficios mutuos.

TdC: Tarjeta de crédito es un medio de pago que permite adquirir bienes o servicios y pagarlos en una fecha determinada, la tarjeta de crédito corresponde a un préstamo que otorga una entidad financiera y es de libre consumo.

Adquirencia: Ventas que realiza una entidad financiera (TdC, Datafonos, Atm) con el objetivo de vender productos o servicios ampliando participación en el mercado, pueden realizarse a través de comercios físicos o internet.

Vinculación: relacionar a una persona o compañía a través de alianzas con el fin de establecer una relación que tenga un fin determinado

Agradecimientos

Agradezco a mis padres que con su esfuerzo me permitieron ingresar a una universidad acreditada a realizar una carrera profesional, que, gracias a su compañía, respaldó y sacrificio nos dieron a mi hermana y a mí las mejores comodidades para enfocarnos poder sobresalir y terminar la carrera, también agradezco a mis mascotas que me acompañaron en las noches cuando debía entregar trabajos y cuando estaba en mis prácticas que me acompañaron en reuniones. Este trabajo y el título será dedicado a mis padres Wilson y Lubiet que por su amor y confianza permitieron que sus hijos estudiaran, se formaran y crecieran de experiencias que probablemente ellos no pudieron, también a todos los familiares que confiaron en mí y con sus oraciones y palabras de aliento me impulsan a terminar siempre dando lo mejor de mí, siendo reconocido por las buenas acciones.

Agradezco a mis compañeros de universidad que con su apoyo pude entender algunos temas que se me dificultaron, también que me apoyaron y me hicieron sacar alguna sonrisa cuando se dificulta el camino.

Agradezco a mis compañeros de las prácticas profesionales y jefes que con sus experiencias y conocimientos me enseñaron a ser una persona comprometida en las cosas que haga en la vida, a mis jefes por depositar la confianza en mí para realizar funciones que demandaban un conocimiento superior, agradezco a todos los del área de Payments and Partnerships que me abrieron las puertas a nuevos conocimientos del sistema financiero y me tuvieron paciencia en el aprendizaje de nuevos conocimientos.

A mis padres, familia y amigos gracias por formar parte de este crecimiento profesional.

Introducción

El plan de mejora es realizado mediante las prácticas profesionales ejercidas en el Banco español BBVA Colombia, las prácticas realizadas en el área de Payments and Partnerships mediante las cuales se realizan varios procesos de seguimiento, colocación, facturación, alianzas y reportes de asociados a marcas compartidas, tarjeta débito, crédito y colocaciones de datafonos.

Durante el proceso en el área se tuvo la oportunidad de conocer los nuevos horizontes del sistema financiero y como es la tendencia del mercado con el comportamiento de las personas al momento de adquirir algún producto financiero, se tuvo como objetivo la optimización y estandarización de los procesos para que la brecha de conocimiento provocada por abandono o cambio de cargos buscando que el negocio financiero no tenga retrasos o malos procesos operativos, el plan de mejora va enfocado a estandarizar los procesos mediante una normativa interna para que se preserve las alianzas y se puedan traer nuevos socios sin que tengan procedimientos difíciles, durante la implementación se pudo identificar la importancia de documentar las funciones, también los diferentes mecanismos que se utilizan para la colocación y facturaciones tarjetas.

BBVA COLOMBIA

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia SA es una entidad financiera de primer nivel la cual pertenece a un grupo financiero global que ofrece servicios en más de 30 países a 53 millones de clientes, es uno de los primeros bancos de la Eurozona consolidándose en España, tiene franquicias en América del sur, siendo la primer entidad financiera en México, en Colombia se destaca por ser una entidad comprometida con el desarrollo económico contando con una presencia en 122 municipios a lo largo del territorio nacional.

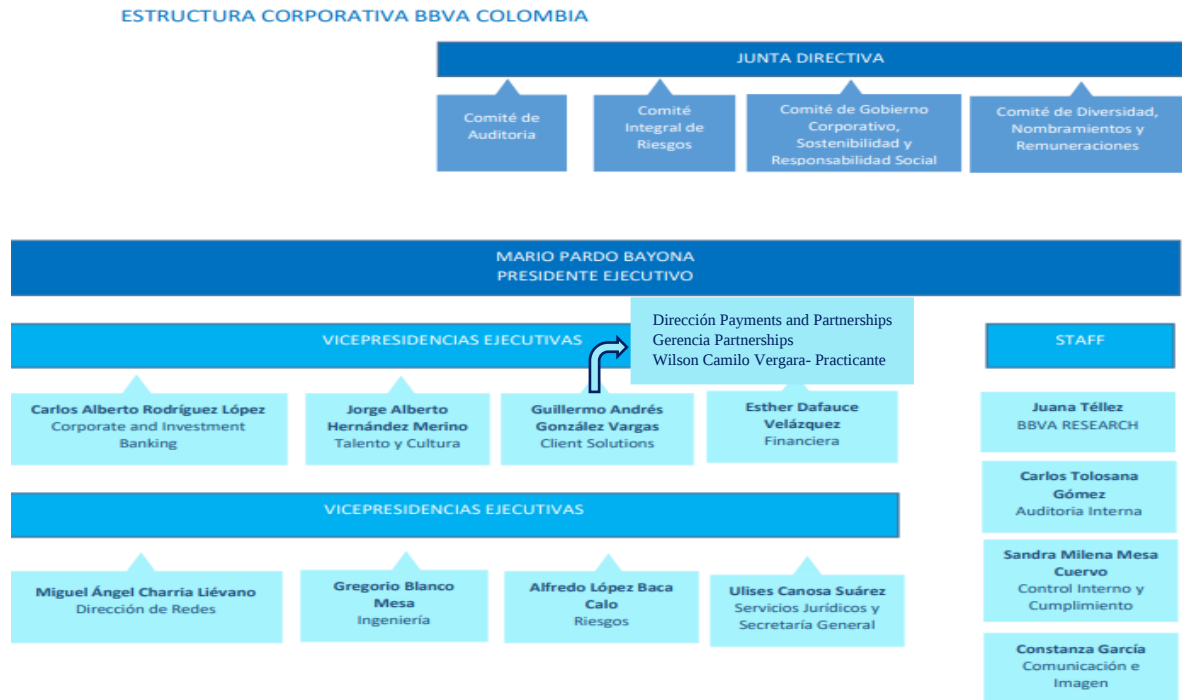
Visión

BBVA Colombia trabaja para construir relaciones duraderas con las personas y aportar el máximo valor posible, tanto a sus grupos de interés como a la sociedad en general, para hacer más sencilla la vida de todos.

Para ello, ha establecido su visión como empresa: “Trabajar por un futuro mejor para las personas” y también unos principios de actuación, que definen su compromiso con esos grupos de interés

Estructura Corporativa

Ilustración 1 Estructura corporativa

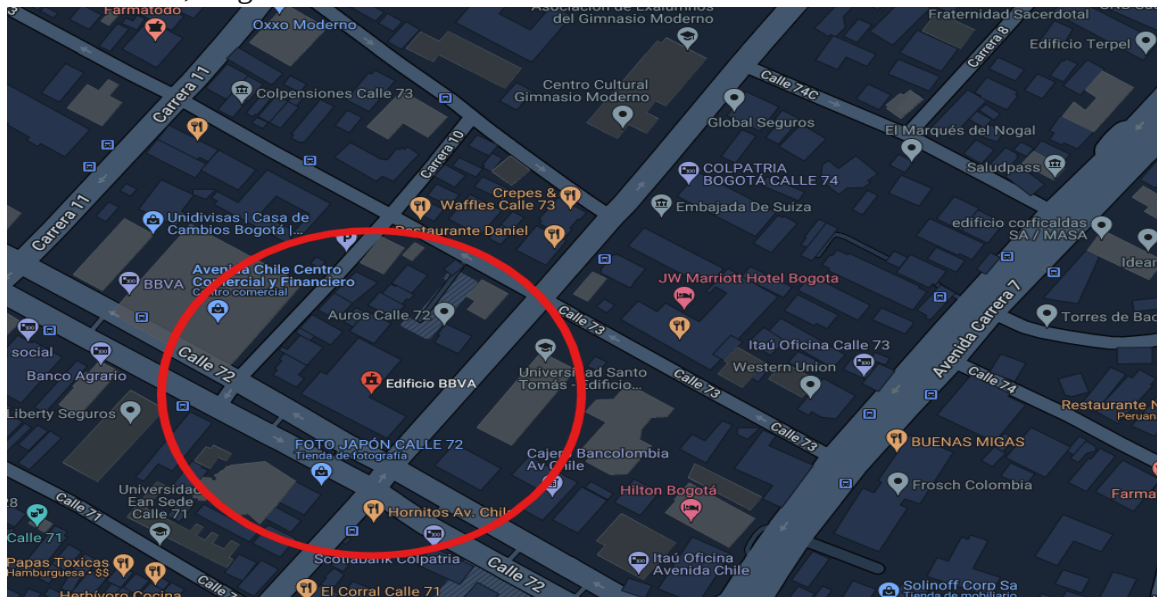


Nota: Tomada página BBVA Colombia, Fuente: [Organigrama BBVA](#)

Ilustración 2 Ubicación Geográfica

Ubicación geográfica

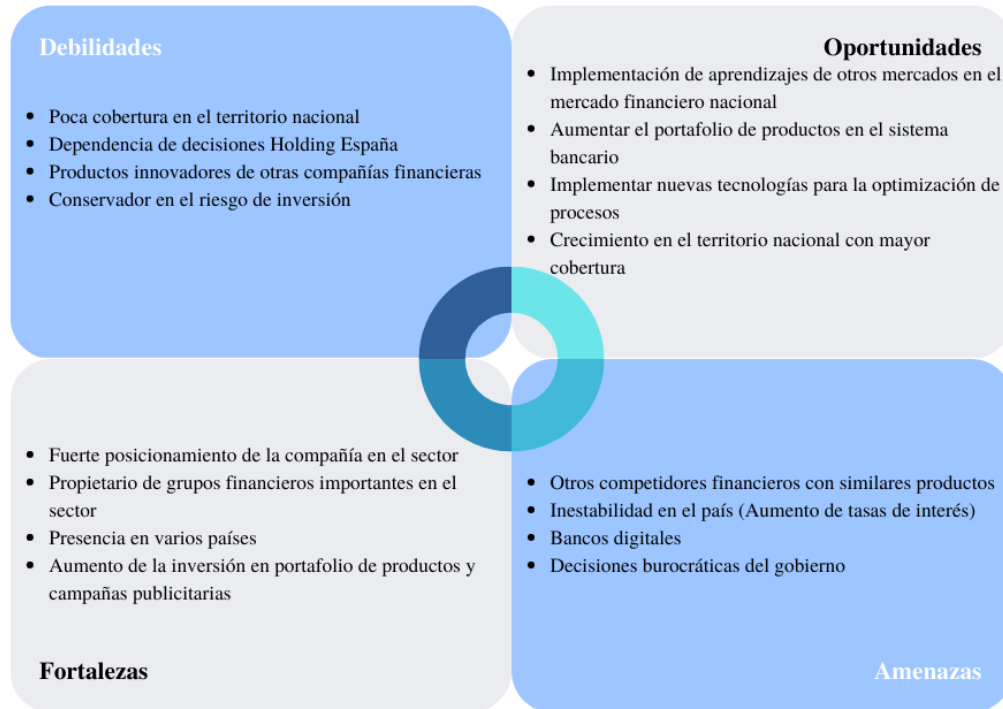
Cra. 9 #72-21, Bogotá



Nota: Ubicación dirección general banco BBVA Colombia

Análisis DOFA

Ilustración 3 DOFA



Nota: Elaborado con información del banco BBVA Colombia, Autor: Wilson Vergara 2023

Departamento en donde se realizan las prácticas

La gerencia de Partnerships perteneciente a la dirección de Payments and Partnerships es la encargada de atraer clientes potenciales mediante alianzas con grandes empresas, la empresa coloca el establecimiento, los clientes, el servicio o producto y el banco se encarga de ofrecer financiamiento mediante una Tarjeta de crédito que puede tener el nombre y logo de la empresa aliada o mediante un crédito de consumo que se desembolsa directamente a el aliado, estas negociaciones win to win buscan que los aliados vendan u ofrezcan más servicios o productos y que el banco amplíe su cartera de clientes.

La función principal del practicante universitario es realizar el apoyo en la generación de cifras, indicadores, presupuestos, seguimiento de colocación de tarjetas de crédito de aliados, liquidaciones y lo que el área requiera para entregarle a los aliados cifras de facturación, stock o altas de producto según requerimientos contractuales.

Planteamiento central

La gerencia de Partnerships, busca estandarizar los procesos identificando qué procedimientos se debe seguir para continuar con el negocio, permitiendo que las alianzas en curso o nuevas alianzas no se detengan por falta de conocimiento en los procesos de vinculación, generación de informes y ayuda a los aliados para que sean parte del banco, se busca establecer un plan de mejora que esté acorde a los estándares internacionales de Holding España pero que también tenga una adaptación en el territorio nacional para que aumente la confianza de las empresas y puedan generar nuevas alianzas con el banco mediante la atracciones nuevos clientes los cuales se les garantizara mejor experiencia y mejores beneficios.

La importancia limitaciones y alcances

Importancia

Este plan de mejora ayudaría a estandarizar los procesos del área y cuando falte algún integrante o por algún motivo abandone o cambie de área, otro que lo reemplace pueda seguir con los procesos reduciendo la curva de aprendizaje mediante un manual que contendrá los pasos necesarios para que pueda seguir con los requerimientos mientras se adapta, esto con el fin de no perder información que afecte las alianzas.

Alcance

El alcance es exponencial porque se podrá aplicar a todas las áreas con la responsabilidad de que cada encargado pueda documentar sus procesos pero también puede dar su punto de vista, recomendaciones y datos que puedan hacer que los procesos sean más perceptibles o amigables para que puedan mejorar los productos constantemente sin afectar los tiempos, las relaciones o los informes de la compañía y así mismo pueda alcanzar su objetivo de ser uno de los bancos extranjeros más importantes en Colombia

Limitaciones

Las limitaciones son por decisiones normativas de Holding España ya que son la casa matriz y buscan que todos los procesos sean iguales en todos los países que tienen presencia para que así cuando la gente tenga la posibilidad de desplazarse por otros países tengan la misma experiencia y beneficios de donde tiene su cuenta de origen.

Objetivo general:

Identificar los procesos de la gerencia de Partnerships para estandarizarlos mediante una norma que tenga validez internacional mejorando la atracción de clientes, productos y servicios

Objetivos específicos:

- Proponer estrategias que permitan documentar los procesos mediante repositorios en la gerencia de Partnerships
- Diseñar norma Partnerships que contenga los objetivos, definiciones, excepciones e inscripción del aliado estratégico en la gerencia.

- Analizar las etapas para la inscripción de clientes potenciales en el banco mediante la gerencia de Partnerships.

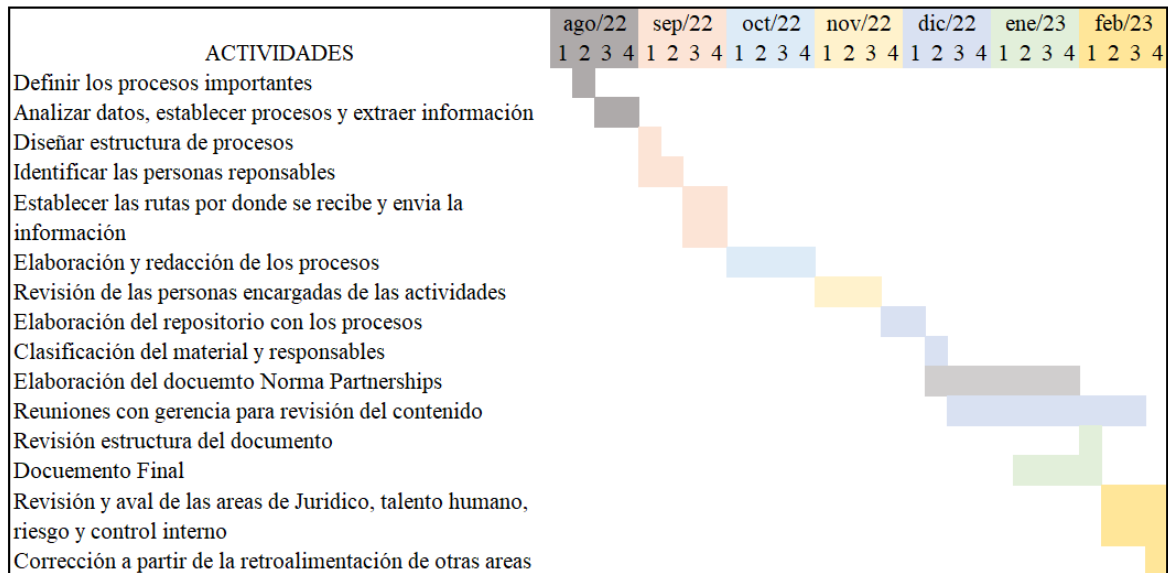
Se propone diseñar una norma que tenga como objetivo la estandarización de los procesos de la gerencia de Partnerships mediante repositorios que contienen los procesos para inscripción, vinculación, propuesta y seguimiento de aliados. La norma ayuda a reducir la brecha de pérdida de información, incumplimiento de contrato ya que permite tener información actualizada.

Contenido plan de mejora

Durante las prácticas profesionales en la gerencia de Partnerships se identificaron los problemas de vinculación , seguimiento y estandarización de aliados por lo cual se propuso realizar una norma la cual contenía las principales definiciones de tipos de aliados pueden ser potenciales para traer tráfico de personas a el banco, cuales no podrían ser aliados respetando la razón social del banco, que tipo de vinculaciones se pueden ofrecer, tipo de ganancia para el banco y el aliado, pasos para vinculación del aliado, está norma pretende que todos los aliados potenciales nuevos sean vinculados a el banco ofreciendo los mejores servicios y productos de todo el portafolio comercial del banco.

Cronograma

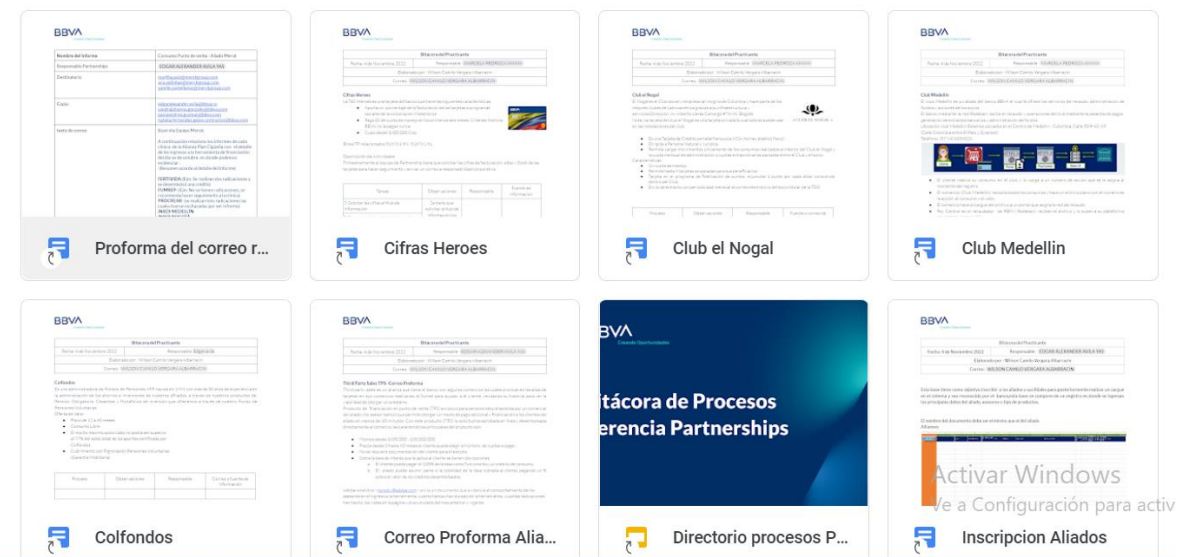
Ilustración 4 Cronograma Actividades



Nota: Cronograma diseñado con los procedimientos generales para la recopilación y organización de información de los procesos de la gerencia de Partnerships, Autor: Wilson Vergara 2023

Ilustración 5 Bitácora Practicante

Bitácora del practicante BBVA Colombia



Nota: Tomada de la bitácora del practicante gerencia Partnerships la cual contiene todos los procesos detallados del área, su respectivo procedimiento y entregables, Autor: Wilson Vergara 2022

Correo proforma aliados BBVA Colombia

Bitácora del Practicante	
Fecha: 4 de Noviembre 2022	Responsable: EDGAR ALEXANDER AVILA YAS
Elaborado por : Wilson Camilo Vergara Albarracin	
Correo: WILSON CAMILO VERGARA ALBARRACIN	

Third Party Sales TPS- Correo Proforma

Third party sales es un alianza que tiene el banco con algunos comercios los cuales promueven las altas de tarjetas en sus comercios realizando el funnel para ayudar a el cliente, revisando su historial para ver la viabilidad de otorgar un préstamo

Producto de financiación en punto de venta (TPS) exclusivo para persona natural asistida por un comercial del aliado (no asesor banco) que permite otorgar un medio de pago adicional y financiación a los clientes del aliado en menos de 10 minutos. Con este producto (TPS) la solicitud es aprobada en línea y desembolsada directamente al comercio, las características principales del producto son:

- Montos desde \$600.000 - \$30.000.000
- Plazos desde 3 hasta 60 meses, el cliente puede elegir el número de cuotas a pagar.
- No se requiere documentación del cliente para el estudio.
- Sobre la tasa de interés que le aplica al cliente se tienen dos opciones:
 - a. El cliente puede pagar el 100% de la tasa como funciona hoy un crédito de consumo.
 - b. El aliado puede asumir parte o la totalidad de la tasa cobrada al cliente, pagando un % sobre el valor de los créditos desembolsados.

Nota: Tomada de la bitácora del practicante, la cual contiene oferta de valor de alianzas que tiene el banco con algunas empresas, fuente: BBVA Colombia, Autor: Wilson Vergara 2022

Desarrollo de la Norma Partnerships

1. Definir que es un Partnerships para el banco

El Partnerships es una alianza estratégica o comercial establecida entre el banco BBVA y otra empresa o entidad financiera mediante la cual se ofrecen productos o servicios financieros del portafolio del banco con el fin de atraer más clientes, usuarios y proveedores que permitan aumentar el posicionamiento del banco en el sector financiero.

2. Ámbito de Aplicación

Esta norma regula las actividades de la gerencia de Partnerships-Dirección Payments and Partnerships, es de cumplimiento obligatorio para todos los aliados o negociaciones llevadas a cabo en el banco o sus filiales BBVA.

3. Definir quienes no pueden ser un aliado

Compañías que cuya razón social está relacionada con expendio de productos nocivos para la salud tales como bebidas embriagantes, cigarrillos, juegos de azar o clubes nocturnos, no se consideran aliados a personas que tengan antecedentes de lavado de activos o que se dude la procedencia de los mismos.

4. Identificar los beneficios que se obtendría en la alianza para el aliado y el banco

La gerencia debe determinar cuáles son las necesidades del aliado y que producto le puede ofrecer, los productos pueden ser desde créditos de consumo hasta colocación de tarjetas de crédito con el nombre del aliado.

5. Determinar la viabilidad

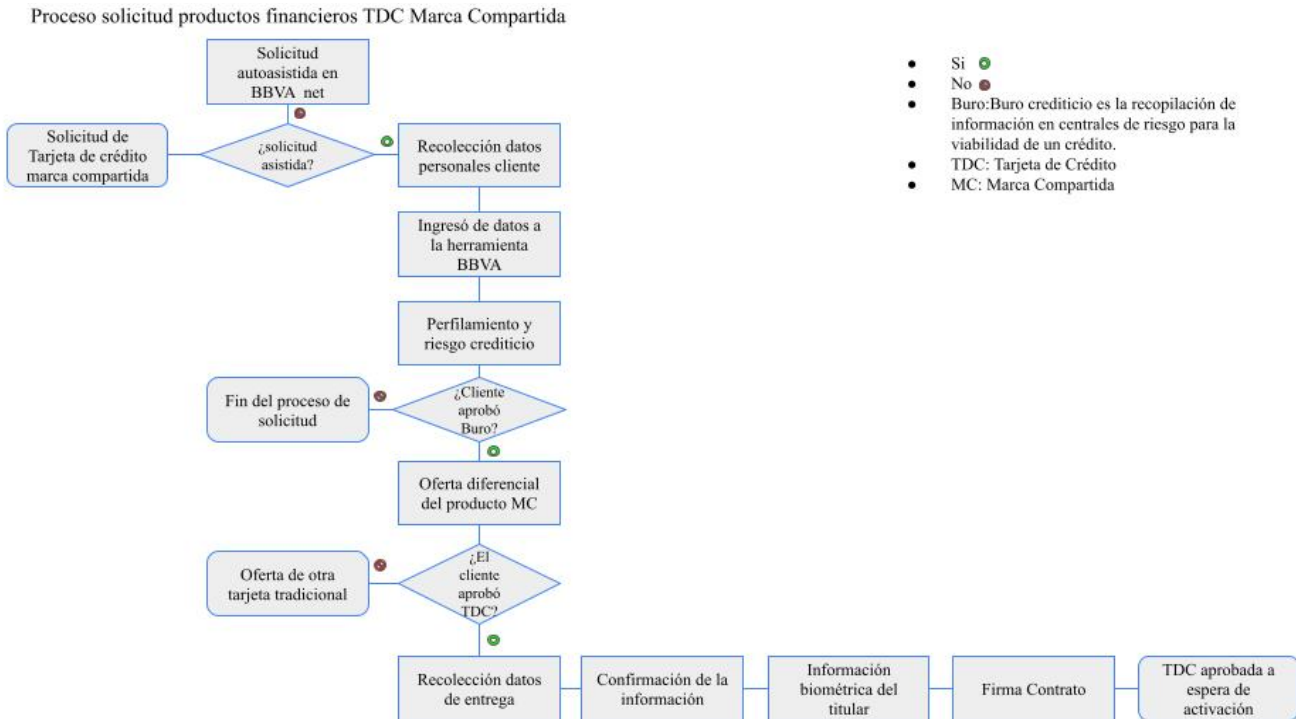
Para todas las posibles alianzas se debe realizar un caso de negocio con los costos operativos, presupuestos y demás gastos necesarios para que el negocio funcione, esto con el fin de que sea un negocio rentable y que las condiciones propuestas sean alcanzables en el periodo acordado, también se debe determinar los riesgos para el banco y los nuevos desarrollos que necesita la alianza en caso de ser necesario.

6. Estipular contrato, vinculación y tratamiento de datos

Los aliados deben entregar información real y verídica esto con el fin de garantizar que cumple con las políticas del banco y salvaguardar el banco de cualquier violación de política de datos o de vincular a un aliado que sea un riesgo potencial para la compañía.

Ilustración 7 Diagrama de procesos

Flujo de contratación tarjeta de crédito aliados



Nota: Flujo de contratación diseñado con la información de la gerencia de Partnerships, contiene los procedimientos para vincular nuevos clientes, Autor: Wilson Vergara

Al realizar la recopilación de datos y la construcción de los procesos de la gerencia de Partnerships evidenciamos que había un alto porcentaje de rechazo de los productos financieros como la tarjeta de crédito marca compartida con algún aliado ya que al ingresar los datos a la herramienta de comprobación y verificación se observó que:

- El buró crediticio tenía un perfilamiento de cliente convencional del banco ignorando el perfil del comprador del aliado por lo que genera rechazos en ingresos económicos o situación laboral.
- La herramienta rebota los datos en la etapa de confirmación de datos por lo cual también había un rechazo por que no reconocía al titular mediante comprobación biométrica.
- Las ofertas que se le ofrecían a los nuevos aliados y los casos de negocio no estaban acordes con algunas paramétricas de la herramienta de consulta.

Después de diseñar y construir los procesos conjuntamente con los encargados de los mismos se plantearon distintas estrategias con el fin de ofrecer a los nuevos aliados mejores productos, mejorar la oferta de valor de las ofertas, aumentar el tráfico de consulta y aumentar la aprobación. Los cambios que se realizaron fueron:

- Analizar las ofertas de los aliados existentes para realizar paramétricas personalizadas y así aumentar el porcentaje de aprobación.
- Mejorar las pantallas de consulta para las consultas asistidas y auto asistidas, haciéndolas más perceptibles para los usuarios
- Realizar los flujos de contratación para que los aliados puedan ingresar los datos reconociendo los errores de rechazo, aumentando la posibilidad de aprobación
- Revisar los términos y condiciones para salvaguardar el tratamiento de datos y evitar posibles demandas por alguna violación.

Ventajas de estandarizar procesos gerencia Partnerships

- Aumentar la productividad y acelerar la curva de aprendizaje para nuevos colaboradores

- Disminuir tiempos de entrega de bases de datos o documentos a los aliados conforme a lo estipulado en los contratos
- Reconocer las falencias de las tecnologías actuales y tener la base para realizar estrategias que permitan mejorar el proceso
- Aumentar la calidad de los productos ofreciendo a los aliados y nuevos aliados los mejores beneficios de vincularse con el banco
- Aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos ya que la norma tiene los lineamientos necesarios para entrega de datos, vinculación y producción de productos.

Conclusiones

Se identificaron los procesos de la gerencia Partnerships y se diseñó un repositorio que contiene los paso a paso de cada tarea del área siendo de gran importancia ya que permite que el área esté a la vanguardia de las necesidades de las personas, la protección de datos, sostenibilidad y mejores productos financieros. Se propuso diseñar una norma para la gerencia la cual contaba con la alineación de normas internacionales ya permite que se aplique y sea entendible para los diferentes territorios en donde tiene participación la compañía mejorando así la confianza de los aliados, clientes y proveedores, la estandarización de procesos crean una ventaja competitiva ya que se ahorra trabajo, tiempo y recursos económicos, estas normas y proceso permiten que las personas actúen bajo lineamientos, respetando la razón social y corporativa de la compañía, la norma pretende limitar las responsabilidades en caso de fallos permitiendo acelerar la curva de aprendizaje de las nuevas personas en el área. la norma será una guía para que futuras personas a cargo de los procesos puedan ahorrar tiempo, mejorando la eficacia y eficiencia aumentando el potencial para competir con otras entidades que ofrecen portafolios similares de productos, esos recursos que se disminuyen pueden ser utilizados para diseñar nuevos productos o para invertir en nuevos proveedores mejorando la atención al cliente.

Diseñar e implementar La norma Partnerships permite que cualquier persona pueda continuar con el negocio sin afectar los entregables que están estipulados contractualmente con los aliados, permite que llevar un repositorio en donde se almacena el histórico de la información mejorando el análisis de datos y así seguir en una mejora continua de productos y servicios.

Referencias

Historia BBVA Colombia: Visión. (s. f.). Banco BBVA Colombia.
<https://www.bbva.com.co/>

Anexos: Norma Partnerships

Funciones realizadas

1. Seguimiento cifras gerencia (Altas de producto, Facturación, Stock y cancelaciones)
2. Envío correo de seguimiento herramienta de financiación aliados TPS
3. Cálculo y seguimiento de la devolución de los intereses causados por las TdC World Vision conforme a lineamientos contractuales
4. Seguimiento facturación, colocación y participación TdC LifeMiles
5. Actualización y seguimiento matriz de informes que se deben solicitar y/o enviar
6. Seguimiento facturación TdC marca compartida Studio f y Ela
7. Seguimiento, solicitud y cálculo devolución facturación TdC Héroes

Cumplimiento de objetivos trazados

Ilustración 8 Ciclos y objetivos practicas profesionales

Objetivos practicas profesionales

Periodo	Actividades	Logros	Dificultades
Ciclo 1 Ago-Sep	~ Diseño y parametría de Campañas TdC ~ Seguimiento comité primario y cifras gerencia ~ Organización de contratos aliados	~ Conocer el uso, facturación y venta de tarjetas ~ Entregar cifras para presidencia ~ Identificar alianzas y posibles alianzas	~ Uso de la herramienta de parametría ~ Identificar el lugar de ubicación de las cifras ~ Organizar estado de los contratos (Firmado y No firmado)
Ciclo 2 Oct-Nov	~ Participación foros Banrep ~ Localización TdC migración aliados ~ Organización facturación para cumplir con multa de aliado	~ Conocer el funcionamiento del sistema financiero ~ Localizar Tarjetas que generan costos ~ Presentación informe presidencia	~ Ninguna ~ Poca información del estado de las tarjetas ~ Ninguna
Ciclo 3 Dic-Ene	~ Seguimiento facturación aliados ~ Liquidación intereses causados TdC aliados ~ Envío correo aliados	~Mejorar habilidades matemáticas ~ Actualización y organización de cifras ~ Mejorar habilidades comunicativas	~ Conocer los requerimientos contractuales de los aliados y sus informes ~ Información de otras áreas ~ Ninguno

Nota: Tareas y objetivos desarrollados en las practicas profesionales BBVA Colombia, Wilson Vergara 2023