

Propuesta de fortalecimiento del proceso de giros portal del área de comercio exterior en el Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A

Presentado Por:

Daniel Andrés Moya Hurtado

Trabajo presentado para obtener el título de:

Profesional en negocios internacionales.

Tutor:

Marco Tulio Urueña Bolaños

Universidad Santo Tomas

División de ciencias económicas y administrativas

Facultad de negocios internacionales

Bogotá D.C 2020

Resumen

El banco Itaú es una entidad financiera que presta sus servicios en Colombia hace más de dos años, dicha entidad hace el papel de IMC (intermediario de mercado cambiario) lo que le da un lugar importante en las operaciones en moneda extranjera y cambiarias del país ya que según la normatividad emitida por el Banco de la Republica de Colombia este mercado está constituido por IMC (intermediarios de mercado cambiario) y las cuentas de compensación (Banco de la Republica, s.f.), el cargo que actualmente ejerce un asesor cambiario en el Banco Itaú es brindar acompañamiento en el proceso de todas las operaciones de comercio exterior con el fin de que todo se realice de manera correcta en cuanto a la normatividad colombiana para este proceso.

Dichos procesos son desconocidos por muchos residentes colombianos y aún más por los no residentes, así que él no conocer la normatividad emitida por el banco de la republica, se convierte en un problema en el momento de realizar las operaciones de cambio ya que lo clientes se han transformado y exigen procesos sencillos y que les brinde facilidad, pero es necesario que como IMC (intermediario de mercado cambiario) se cumpla con lo exigido por el ente de control, por lo tanto con este plan de mejora se pretende brindar una propuesta de fortalecimiento del proceso de Giros Portal donde las personas naturales realizan las operaciones de cambio en la plataforma digital del banco brindando así de manera sencilla la información necesaria para agilizar el proceso y que cada cliente entienda la razón por la cual se deben tramitar las operaciones soportándolas ante los entes de control.

Adicional a facilitar el proceso y brindar una información más oportuna; con esta propuesta se pretende fidelizar al cliente entregándole valor agregado y concientizarle en la necesidad de realizar los procesos y los registros basándonos en la normatividad emitida por el Banco de la Republica, de esta manera también se pretende mitigar el desconocimientos de esta clase de procesos en los clientes de nuestro banco generando así confianza en ellos y a su vez esto impactará los procesos realizados por los operarios de comercio internacional del banco Itaú y a su vez de los asesores ya que se espera una reducción del 20% en las llamadas emitidas por el cliente al banco y se incentivará la información por los canales digitales del banco

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento primeramente a Dios quien me ha dado las fuerzas, el valor y los recursos para llegar a este punto de mi pregrado profesional, muchas veces en las carreras y en la elaboración de este tipo de planes interfieren factores que dilatan en el tiempo y prologan el objetivo a alcanzar, pero gracias al esfuerzo realizado y el apoyo incondicional de familiares, amigos y profesores he podido avanzar en aquello que no solo es un objetivo sino un sueño por cumplir.

Agradecido también con mis padres Nelson Augusto Moya Poveda y Elizabeth Hurtado Bautista quienes siempre han estado cuando los he necesitado, en los buenos y malos momentos así que el logro también es de ellos, adicional a ello a mis hermanas Fernanda Moya Hurtado, Margee Moya Hurtado y a Brigitte Paola Arias quienes han sido parte esencial de motivación y apoyo para el proceso que he llevado.

Por último, a todas las personas que me han animado en este camino, soportando y comprendiendo con paciencia la dedicación y el tiempo que lleva realizar un pregrado profesional y la elaboración de un plan de mejor en una organización.

Estoy muy agradecido con todo el proceso que Dios me ha permitido realizar para llegar donde estoy.

Índice

1. Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A	7
1.1 Aspectos generales	7
1.1.1 Misión, Visión y Valores	8
1.1.2. Ubicación geográfica de la organización	9
1.1.3 Estructura organizacional.....	10
1.1.4 Área de Comercio Exterior Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A.....	11
2. Análisis DOFA del área de comercio exterior del Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A.....	12
3. Planteamiento del plan de mejora	13
3.1 Planteamiento central del problema	13
3.2 Importancia, limitaciones y alcances de la práctica.	14
3.2.1 Importancia:	14
3.2.2 Limitaciones:	15
3.2.3 Alcances.....	15
3.3 Objetivo general	15
3.3.1 Objetivos específicos	15
4. Contenido del plan de mejora	16
4.1 Propuesta del plan de mejora	16
4.2 Conclusiones	19
5. Referencias	20
Anexos.....	21
Actividades realizadas	22
Ciclos	23

Glosario

- Mercado Cambiario: está constituido por la totalidad de las divisas que deban ser transferidas o negociadas por conducto de los intermediarios del mercado cambiario autorizados o mediante las cuentas de compensación.
(Banco de La Republica, s.f.)
- Declaraciones de cambio: son los formularios previstos en la circular reglamentaria externa DCIN-83 diseñados por el Banco de la Republica que obligatoriamente se deben presentar ante el IMC (intermediario de mercado cambiario) los residentes y no residentes que efectúen cualquiera de las operaciones definidas en la normativa de obligatoria canalización.
(Legiscomex, Nidia Barreto, Andrea Caicedo, Julio 11 del 2006)
- Intermediarios del mercado cambiario: Se denomina como intermediarios del mercado cambiarios a entidades vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia o de valores, cuyo objeto social exclusivo consista en realizar operaciones de cambio, que obligatoria o voluntariamente canalicen a través del mercado cambiario los residentes en el país.
(Bancoldex, 15 de Julio de 2018)
- Cuenta de compensación: Los residentes que manejen ingresos y/o egresos por concepto de operaciones sujetas al requisito de canalización por conducto del mercado cambiario o del cumplimiento de obligaciones derivadas de operaciones internas, podrán hacerlo a través de cuentas bancarias en moneda extranjera abiertas ante entidades financieras del exterior.
(Banco de La Republica, s.f.)
- Numeral cambiario: Código asignado por el Banco de la República para identificar las operaciones de cambio que se canalizan mediante el mercado cambiario. Los numerales cambiarios se deben utilizar al diligenciar las declaraciones de cambio (formularios 1, 2, 3, 4, 5 y 10).
(Banco de La Republica, s.f.)
- Moneda extrajera: son todas las monedas diferentes a la local de un país, con las que a su vez se operan a través del mercado cambiario.
(Fuente propia)

Introducción

El mercado cambiario en Colombia es por donde los ciudadanos realizan las transferencias de divisas (otra moneda diferente al peso colombiano) y de esa manera registran sus operaciones ante los entes de control que para el caso es el Banco de la República y la DIAN para todo el tema tributario, todas estas operaciones se pueden canalizar de dos maneras, a través de los intermediarios de mercado cambiario o a través de las cuentas de compensación estipuladas en la normatividad Colombiana, dichos mecanismos funcionan con las declaraciones de cambio que son formatos especiales diseñados por el banco de la república con los cuales cada intermediario o cuenta de compensación realiza el proceso de canalización y adicional a ello cada persona tanto natural como jurídica debe soportar lo que canaliza, esto quiere decir que se debe presentar facturas, contratos, cuentas de cobro o en dicho caso cartas firmadas por el titular de cada cuenta o representante legal donde se haga responsable de las operaciones declaradas en los formatos ante los intermediarios.

Todas las operaciones que se realicen a través del IMC estas deben corresponder al día de la venta o compra de divisas y será obligaciones tanto del residente como del no residente:

- Suministrar la información veraz y completa de los datos mínimos de las operaciones de cambio que se canalicen por conducto del mercado cambiario.
- Conservar los documentos que acrediten el monto, características y demás de la operación y el origen o destino de las divisas.

(Banco de La Republica, s.f.)

Todo esto responsabiliza al IMC a conocer adecuadamente el cliente en ejercicio de los deberes de control y prevención de las actividades delictivas, esto quiere decir que las entidades que funcionan como intermediarios del mercado cambiario deben mitigar los riesgos que como país se tienen y adicional a ello pueden aplicar políticas internas con el fin de cumplir con la responsabilidad que adquiere de los entes de control.

(Banco de La Republica de Colombia, s.f.)

1. Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A

1.1 Aspectos generales:

Itaú es un banco que su origen radica en Brasil y opera en más de 20 países del mundo, desde su llegada a Colombia en el año 2016 ha realizado un proceso donde se ha querido entregar valor agregado al cliente y enfocándose en los procesos tecnológicos para cumplir con objetivos específicos de valor agregado, a su vez el Itaú Colombia segmenta a sus clientes en tres categorías para persona natural y en cuatro categorías las empresas colombianas.

Persona Natural:

- Itaú sucursales
- Itaú Personal Bank
- Itaú Private Bank

Persona Jurídica:

- Itaú Pymes
- Itaú Constructor
- Itaú Empresas
- Itaú Corporativo

Itaú como banco entiende que la cultura se fortalece a través de los líderes, por ello se ha diseñado un modelo de líder que refiere a uno ambidiestro donde se espera que cada uno de ellos alcancen resultados y a su vez muevan gente (Banco Itaú Colombia, s.f.).

Historia:

Itaú en Colombia nace de dos diferentes grupos financieros con grande trayectoria en el país y se diferencian de la siguiente manera:

Azul:

- En el año 1912 nace el Banco Alemán Antioqueño conocido a su vez como Bancoquía y este tuvo una trayectoria de más de 40 años en el país.

- En el año 1997 el Banco Santander adquiere el Bancoquía y este obtiene una trayectoria de 11 años operando en el país.
- En el año 2012 el Banco Corpbanca adquiere la totalidad del grupo financiero conocido como Santander y este inicia sus operaciones en el país durante 1 año en promedio.
- En el año 2013 el Banco Corpbanca se fusiona con el Banco Helm y de esa manera operan hasta el año 2017 fecha en la cual la marca Itaú adquiere la totalidad de la fusión creando así un solo banco conocido en este momento como Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Naranja:

- En el año 1963 se crea el Banco nacional de crédito el cual estaba enfocado en entregar un buen servicio a cada uno de los clientes, dicha marca tuvo una trayectoria de más de 42 años en el país dejándolo con una posición alta en el mercado.
- En el año 2009 el Banco de crédito cambia su nombre a Helm Bank con el fin de fortalecer el concepto de servicio personalizado que se le entregaba a cada cliente y de esta manera opero hasta el año 2013.
- En el año 2013 el Banco Helm se funciona con el Banco Corpbanca e inician un proyecto de consolidación para fortalecer ambas marcas y suplir las necesidades del mercado colombiano identificadas para esa fecha, de esta manera operaron hasta el año 2017 cuando llega la marca Itaú quien adquiere las dos marcas y las unió en una sola conocida hoy como Itaú Corpbanca Colombia S.A.

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

El banco Itaú se proyecta de la siguiente manera a través de su intranet:

Misión: Somos el mejor aliado para que logres lo que quieres ser.

Visión: Ser la red de soluciones financieras preferida por su cercanía, innovación y sostenibilidad.

Valores: Dentro de la organización se maneja algo que conocemos como nuestra manera y es lo que nos identifica como colaboradores del Itaú en Colombia, manejamos seis maneras en Itaú:

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente: Somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente porque él es la mayor razón de todo lo que hacemos.

2. Fanáticos de la performance: La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar donde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.

3. Las personas son todo para nosotros: Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas de talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración. Meritocracia y alta performance.

4. El mejor argumento es el que vale: Cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y al debate constructivo. Para nosotros la única jerarquía que importa es la mejor idea.

5. Simple siempre: Creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia. Por eso luchamos para que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

6. Pensamos y actuamos como dueños: Pensamos siempre como dueños de la empresa, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

7. La ética es innegociable: hacemos lo correcto, sin trampas, sin atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de la gobernanza y gestión.

1.1.2. Ubicación geográfica de la organización

Itaú es el banco más grande de Latinoamérica con presencia en 20 países de los mercados de América, Europa y Asia, en Colombia cuenta con presencia en treinta

Actualmente me encuentro ubicado en el centro comercial floresta outlet de Bogotá D.C en unos de los centros de operaciones del banco.

A map of the area around Centro Comercial La Floresta Outlet. The map shows a grid of streets including Carrera 69, Carrera 68b, Carrera 68c, Carrera 68a, Carrera 68, Carrera 67, Carrera 66, Carrera 65, Carrera 64, Carrera 63, Carrera 62, Carrera 61, Carrera 60, Carrera 59, Carrera 58, Carrera 57, Carrera 56, Carrera 55, Carrera 54, Carrera 53, Carrera 52, Carrera 51, Carrera 50, Carrera 49, Carrera 48, Carrera 47, Carrera 46, Carrera 45, Carrera 44, Carrera 43, Carrera 42, Carrera 41, Carrera 40, Carrera 39, Carrera 38, Carrera 37, Carrera 36, Carrera 35, Carrera 34, Carrera 33, Carrera 32, Carrera 31, Carrera 30, Carrera 29, Carrera 28, Carrera 27, Carrera 26, Carrera 25, Carrera 24, Carrera 23, Carrera 22, Carrera 21, Carrera 20, Carrera 19, Carrera 18, Carrera 17, Carrera 16, Carrera 15, Carrera 14, Carrera 13, Carrera 12, Carrera 11, Carrera 10, Carrera 9, Carrera 8, Carrera 7, Carrera 6, Carrera 5, Carrera 4, Carrera 3, Carrera 2, Carrera 1, Carrera 0. The map also shows several businesses and landmarks, including BASF Química Colombiana SA, Iglesia Cristiana Filadelfia de Puente Largo, Yoon Yoo Food, Outlet Adidas, Aoa, Parroquia Santos Timoteo y Tito, Caracol Televisión, Luber, and Centro Comercial La Floresta Outlet. The map is centered on Carrera 69 and Carrera 68b.

1.1.3 Estructura organizacional

Comité de dirección

Álvaro Pimentel
Presidente

Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales
Carolina Velasco

Banco Minorista
Hernando Osorio

Banco Mayorista
Jorge Villa

Franquicia, productos y digital
Marcos Andrade

Tesorería e Internacional
Derek Sassoon

Crédito
Frederico Quaggio

Gestión Humana
María Lucía Ospina

Financiera y Admón.
Juan Pablo Michelsen

Jurídica
Dolly Murcia

Riesgo Operativo
Juan Ignacio Castro

Tecnología
Bernardo Alba

Operaciones
Liliana Suárez

Figura 2. Obtenido de Intranet banco Itaú

1.1.4 Área de Comercio Exterior Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A

El área de comercio exterior está dividida en dos áreas principales: Operaciones y canales de servicio al cliente en materia cambiaria.

- El área de operaciones es el encargado de realizar y monitorear todas las operaciones que realizan los clientes tanto de manera presencial como de manera virtual, adicional a ello están encargados de realizar todos los envíos y las recepciones a través de la plataforma Swift que maneja el Banco Itaú.

- Los canales de servicio al cliente que es donde estoy ubicado actualmente nos encargamos de brindarle acompañamiento al cliente en todos los procesos que realiza, dicho acompañamiento se maneja a través del contact center y a del email tanto para personas naturales como jurídicas, adicional a ello estamos encargados de la operación llamada Giros Portal que es donde los clientes naturales realizan envíos y recepción de divisas de manera online y sin necesidad de acercarse a una oficina para radicar documentos.

Figura 3. Organigrama del canal de servicio de comercio exterior.



Figura 3. Obtenida de Banco Itaú Intranet

2. Análisis DOFA del área de comercio exterior del Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A

Cuadro 1. Análisis DOFA

Debilidades	Fortalezas
- Algunas de las plataformas tecnológicas no envían los soportes a los cliente después de haber realizado las operaciones, dichos soportes son necesarios para cada persona o empresa en caso tal de que el banco de la republica lo llegase a requerir y adicional a ello para sus elementos contables. - Es necesario tener más información en el portal del banco como medio realización para todas las operaciones, ya que en el momento tanto el portal natural como el jurídico no cuentan con una explicación detallada de las funciones tanto de los formularios como de los numerales cambiarios con los que se le informa al banco de la república el tipo de operación que están realizando los clientes. - Diseño del área de operaciones de comercio exterior para repartir las tareas dentro de los funcionarios del banco, esto debido a que los clientes se ven afectados y con demoras en las operaciones porque no se analiza correctamente que funciones alcanza a realizar un funcionario en un porcentaje de hora, por lo cual se ve reforzado el trabajo para cada uno y no se logra cumplir con lo demandado por los cliente en los plazos establecidos. - Inversión en tecnología para los funcionarios ya que con el objeto de cumplir a cabalidad lo requerido por el cliente y por los entes de control se hace necesario que cada quien cuente con un equipo que este especializado en lo requerido.	- Veracidad en la gestión de operaciones de moneda extranjera para los clientes que operan con el Banco garantizando así el correcto registró ante los entes de control estipulados en la norma emitida por el Banco de la república. - Plataforma tecnológica para empresas quienes pueden operar por medio de Internet de manera segura y donde ellos mismo diligencian la información que se suministra al Banco de la república. - Giros portal, plataforma a través de la cual los clientes persona natural tramitan sus operaciones de compra y venta de divisas, y diariamente reportadas por Itaú ante las entidades de control en cuanto al formulario 5 se servicios, transferencias y otros conceptos. - Línea de servicio al cliente canal habilitado por el banco para brindar orientación cambiaria y apoyo en las operaciones en moneda extranjera que el cliente desee realizar; brindándole acompañamiento y evitando el riesgo de error en la transmisión a los entes de control. - Se involucra al equipo comercial de persona natural sobre las plataformas digitales para realizar Giros Internacionales, convirtiéndose cada uno en embajador de esta herramienta que apalanca una mejor experiencia de los clientes.

Amenazas	Oportunidades
- Demoras en los filtros de seguridad tanto para la recepción como para el envío de divisas. - Intermittencias frecuentes en los portales persona jurídica - persona natural, que impiden su funcionamiento y le impiden a los clientes operar de manera acostumbrada. - Falta de información detallada de los numerales cambiarios para compra y venta de divisas publicados en los portales persona jurídica – persona natural.	- Fortalecer la operación de Giros Portal para que los clientes que operan de manera constante se les facilite el proceso y sea mucho más amigable y a su vez entregue información detallada de los numerales con los que se registran las operaciones ante el banco de la república y de esa manera poder mitigar los errores cometidos durante la operación. - Mejorar las plataformas digitales de manera que ofrezcan mayores ventajas tecnológicas que la harán competitiva en el mercado.

Nota. Elaboración propia.

3. Planteamiento del plan de mejora

3.1 Planteamiento central del problema

- Partiendo en las debilidades y amenazas encontradas en el análisis DOFA y teniendo en cuenta que uno de los aspectos más importantes para todas las entidades financieras y bancarias en Colombia y en el mundo son los desarrollos virtuales que ofrece a sus clientes, el Banco Itaú ha realizado mejoras y avances significativos en las plataformas digitales que resuelvan las necesidades de los clientes, aún así se requiere reforzar algunos de los aspectos de dichos software para que estos sean más amigables con los cliente, esto quiere decir que un punto importante para el cliente es que su banco proveedor de diferentes servicios cuente con tecnologías fuertes que eviten una comunicación telefónica o un proceso adicional.

- Uno de los servicios que ofrece el banco se conoce como Giros Portal, dicha plataforma es donde los cliente persona natural reciben todos los giros del exterior así como también envían giros al exterior por servicios y otros conceptos, lamentablemente muchos de los ciudadanos no conocen la normatividad dispuesta por el banco de la

república debido a que no se informan o porque dicha entidad tiene grandes problemas de comunicación para los ciudadanos, esto quiere decir que cuando el cliente entra al portal este debe ser muy informativo y explicativo de lo que debe hacer o como debe usar los numerales cambiarios que son los códigos que se utilizan para registrar las operaciones ante el banco de la república, dicha información muchas veces no es clara ya que el Itaú al momento de realizar el desarrollo del software utilizó las descripciones tal cual están dispuestas por el banco de la república, dichas descripciones no son claras y los clientes que nunca han obtenido información de estas regulaciones realmente no entienden lo que está descrito en la plataforma y tampoco entienden cuál es la razón por la cual ellos deben dar la información de sus giros, de hecho muchos clientes les molesta realizar este proceso, pero esto debido a que cuando entran a la plataforma no hay una explicación específica del porqué de estas regulaciones así que lo que hace cada persona es comunicarse para encontrar la explicación a todo esto y se convierte en un problema ya que si hay una plataforma digital es para que el cliente tenga la posibilidad de realizar todo el proceso el mismo y sin comunicación adicional con la entidad.

- Hay un proceso de seguridad que el banco debe realizar a los clientes cuando reciben o envían divisas, este proceso lo realiza un área conocida como cumplimiento encargada de realizar un filtro de seguridad a los dineros en cuanto a terminas de SARLAFT, países de riesgo y entre otras características, este proceso es muy demorado ya que lo realizan mediante el gerente de cuenta de los clientes pero en muchas ocasiones demora alrededor de una semana o incluso más y este se convierte en un problema cuando el cliente necesita su dinero de manera urgente para realizar sus pagos locales y operacionales.

3.2 Importancia, limitaciones y alcances de la práctica.

3.2.1 Importancia:

La práctica profesional es donde colocamos todos nuestros conocimientos para el crecimiento como persona pero también para el beneficio de una organización, en mi caso esta experiencia laboral me ha llevado a entender muchos temas de los cuales tenía conocimiento pero no al nivel al cual lo he aprendido en la entidad bancaria de la

que hago parte la importancia de esta es bastante alta porque se debe dar lo mejor de sí para dejar una huella no solo con las capacidades sino con el servicio y la ética profesional que hemos aprendido en el proceso de pregrado en la facultad de negocios internacionales de la universidad santo tomas.

3.2.2 Limitaciones:

Las limitaciones para este proyecto son altas ya que en una organización bancaria es difícil implementar los procesos que se proponen porque en su mayoría requieren de cambios y de grandes inversiones, adicional a que es difícil cambiar o incluso mejorar un proceso porque se debe capacitar y se debe estudiar no solo por el área de operaciones sino por el tema de riesgos y eso limita bastante el hecho de realizar una propuesta de mejora directamente a todo el negocio de comercio exterior en el banco Itaú.

3.2.3 Alcances

Sugerir las propuestas de cambio que contribuyan a robustecer las plataformas tecnológicas y mejorar el nivel experiencial del cliente con estos canales para la compra y venta de divisas y los productos en moneda extranjera del banco.

3.3 Objetivo general

Proponer estrategias que permitan robustecer los canales digitales con el fin de facilitar las operaciones de compra y venta de divisas de los clientes y de esa manera evitar la comunicación del cliente con el banco.

3.3.1 Objetivos específicos

- Diseñar una descripción más clara en los numerales cambiarios dentro de Giros Portal para que el cliente pueda seleccionar el correcto desde el inicio de la operación.
- Informar a los clientes la importancia de reportar sus operaciones de compras y venta de divisas antes las entidades de control y vigilancia.
- Plantear las casuísticas más recurrentes que se presentan en las plataformas digitales al momento de comprar y vender divisas que impiden su normal cumplimiento.

4. Contenido del plan de mejora

4.1 Propuesta del plan de mejora

- Describir los numerales cambiarios de tal manera que permitan al cliente elegir correctamente según el concepto por el cual se está realizando la operación de compra y venta de divisas, esto con el fin de que los clientes realicen el registro adecuado ante los entes de control y así mitigar el riesgo de las operaciones y las comunicaciones a la línea de servicio al cliente las cuales en muchos casos generan demoras en las diferentes operaciones.

Ver Anexo 01.

Paso 01	Entrar al portal www.italu.co con usuario y contraseña
Paso 02	Entrar a la opción de giros internacionales y luego dirigirse a la opción recibe tus giros donde encontrará el valor disponible para recibir.
Paso03	El cliente debe seleccionar el concepto por el cual recibe el giro (esto hace referencia al numeral cambiario que el cliente debe utilizar) y suponiendo que el cliente reciba por una transferencia como ayuda familiar o personal de una persona natural del exterior deberá utilizar:
1810 – Donaciones y transferencias que no generan contraprestación	

Nota. Elaboración propia

Si vemos la descripción directa del Banco de La Republica es 1810 donaciones y transferencias que no generan contraprestación, pero no tiene una explicación y puede que un cliente al ver esta información no sea clara y se confunda con los otros numerales por ello se propone diseñar los numerales de manera que los clientes entiendan cual es el uso de cada uno de ellos por ejemplo:

Paso 01	Entrar al portal www.italu.co con usuario y contraseña
Paso 02	Entrar a la opción de giros internacionales y luego dirigirse a la opción recibe tus giros donde encontrará el valor disponible para recibir.
Paso03	El cliente debe seleccionar el concepto por el cual recibe el giro (esto hace referencia al numeral cambiario que el cliente debe utilizar) y suponiendo que el cliente reciba por una transferencia como ayuda familiar o personal de una persona natural del exterior deberá utilizar:
1810 – Donaciones y transferencias que no generan contraprestación (este numeral se utilizan cuando se reciben ayudas familiares o personales de personas naturales del exterior)	

Nota. Elaboración propia

-Se propone diseñar una información específica en forma de introducción hecha para el cliente con el fin de que conozca cuales son las razones para declarar la información requerida por los entes de control y a su vez que se le indique en esa pequeña introducción en donde puede encontrar más información cambiaría por lo tanto se dejaría los link para que cada persona pueda consultar dicha información, dicha mejora se reflejará cuando el cliente tanto persona natural como jurídica ingrese al módulo de giros internacionales de manera virtual por ejemplo:

Ver Anexo 02.

Paso 01	Entrar al portal www.italu.co con usuario y contraseña
Paso 02	Ir a la opción de giros internacionales.

Nota. Elaboración propia

Cuando el cliente entre a esta opción se le abrirá un letrero que deberá leer antes de seguir el proceso con la siguiente información:

“Todas las operaciones internacionales en Colombia están sujetas a la normatividad emitida por el Banco de la Republica como ente de control, recuerda siempre soportar tus operaciones las cuales están sujetas a revisión cambiaria, así que sugerimos leer con mucha atención cada uno de los conceptos y seleccionar el que aplique para el tipo

de operación que usted está realizando, sí desea mayor información podrá verificar la información con nuestra banca telefónica o a su vez podrá validar esta información en la pagina del banco de la republica.”

Esta información durara dos minutos como máximo para que el cliente lo lea y continúe con el proceso.

- Las tasas de cambio en Giros Portal siempre se reflejan al final del proceso cuando un cliente natural está realizando tanto la recepción como el envío de divisas, la propuesta es que la tasa que se está rigiendo en el momento de la operación este en la primera parte del proceso de la operación para que el cliente antes de hacer su gestión tenga la posibilidad de valorar si le conviene o no la tasa reflejada en el momento de hacer su operación, por ejemplo:

Paso 01	Entrar al portal www.italu.co con usuario y contraseña
Paso 02	Ir a la opción de giros internacionales.
Paso 03	Dar click en la opción que desea realizar, "Envía tus giros" o "Recibe tus giros"
Paso 04	Comparar las tasas de cambio de envío y de recepción
Paso 05	Seleccionar la cuenta tanto de recepción o de envío
Paso 06	Seleccionar el numeral cambiario para registrar la operación y dar click en continuar
Una vez el cliente de continuar le liquidara exactamente la operación pero ya teniendo conocimiento de la tasa de cambio para la hora de la operación	

Nota. Elaboración propia

- Se propone fortalecer las plataformas tecnológicas para el envío de soportes haciendo conexión con el área de tecnología con el objetivo que máximo después de una hora de haber culminado la operación los clientes naturales como los jurídicos reciban los documentos soportes y que no tengan la necesidad de comunicarse con la entidad para dichos procesos.

4.2 Conclusiones

El plan de mejora está diseñado para obtener como resultados la fidelización de los clientes que realizan operaciones de comercio exterior y su vez la enseñanza a cada persona o empresa que opera con el banco Itaú evitando la comunicación innecesaria con la línea de atención al cliente con el fin de reducir en un 20% las llamadas y poder dedicar el personal a otro tipo de funciones, adicional a ello al fortalecer el portal siendo más informativo se espera alcanzar un 10% de clientes adicionales donde se le mostrará lo amigable que es la plataforma digital de Itaú para realizar las operaciones en moneda extranjera y no solo lo amigable sino que el tipo de información que esta brinda sea certera y eficaz para que el cliente pueda realizar todas las gestiones de manera simple y con las herramientas brindadas por los medios digitales, se espera tener resultados positivos para fortalecer el crecimiento y que de esa manera los funcionarios comerciales en negocios internacionales puedan ofrecer productos con características atractivas para alcanzar nuevos clientes y no solo alcanzarlos sino fidelizarlos con las herramientas ofrecidas por el banco, se espera que la información brindada a través de los medios digitales pueda mitigar el 50% de los errores cometidos en las operaciones en moneda extranjera, adicional ello se espera fortalecer cada una de las plataformas para que más clientes se trasladen a los sistemas virtuales y así evitar el desplazamiento de los mismos a cualquier espacio físico, esto ahorrará costos operacionales para cada cliente e incluso para la entidad bancaria.

5. Referencias

Banco de La Republica de Colombia (s.f.). Operaciones cambiarias. [En línea]. Banco de La Republica. www.banrep.gov.co/es/operacionescambiaras

Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A (s.f.). Nombre del documento [Intranet]. Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A. www.italu.co

Legiscomex (Julio 11 del 2006). Declaraciones de cambio [En línea]. Legiscomex. www.legiscomex.com/Bancomedios

Bancoldex (15 de Julio 2018). Intermediarios del mercado cambiario [En línea]. Bancoldex. www.bancoldex.com/glosario/intermediarios-del-mercado-cambiario

Anexos

Anexo 1.

Concepto del giro

5913.- Depósitos en cuentas en el 

Si tienes alguna inquietud sobre cual concepto de giro utilizar comunícate en Bogotá al número 581 81 81 - Opción 4 y en el resto del país al 01 8000 512 633

Comentarios (opcional)

Máximo 140 caracteres

Si la operación que vas a realizar es en USD, el beneficiario recibirá el giro en las próximas 24 horas hábiles siguientes. Si es en EUR, GBP, CHF lo recibirá en 48 horas hábiles.

Monto a girar 

Nota. Obtenido de banco Itaú Colombia, opción giros internacionales.

Anexo 2.

Inicio
Tus Productos
Pagos
Avances de tarjetas de crédito
Transferencias
Ahorro e inversión
Giros internacionales
Solicitudes
Extractos y certificaciones
Actualización de datos
Seguridad

Sesión actual: 23 de abril de 2020 | Ip: 172.22.15.1207 Sesión anterior: 23 de abril de 2020 a las 08:28 am [Cerrar sesión](#)

Tú estás aquí: Inicio > Giros internacionales > Recibe tus giros

Giros internacionales

Envía tus giros Recibe tus giros Operaciones realizadas

Giros disponibles

 Ten en cuenta
Esta transacción esta sujeta a verificación. En caso de ser necesario nos comunicaremos contigo para envío de soportes adicionales al correo comercioexterno@itau.co

Tienes 0 giros disponibles, selecciona el giro a recibir.

Referencia	Mon	Monto	Girador	Fecha	Acción
------------	-----	-------	---------	-------	--------

Registro 1 - 0 De 0   Página 1 De 0  

Nota. Obtenido de banco Itaú Colombia, opción giros internacionales.

Actividades realizadas

- Recopilar la información cambiaria pertinente para las operaciones realizadas por cada uno de los clientes, y llevarlas a la práctica a través del proceso de giros portal donde solo se opera con el formulario cinco de servicios, transferencias y otros conceptos.
- Manejo de Excel y aplicativos corporativos para gestionar el proceso de giros portal y así verificar si los registros realizados por el cliente son correctos o de lo contrario ponerme en contacto con el cliente final e informarle cual es el proceso correcto para las diferentes operaciones.
- Contestar la línea de servicio del área de comercio exterior donde se le brinda acompañamiento y orientación cambiaria a los clientes que requieren de nuestra colaboración para ello es importante tener claros los temas que se manejan en el día a día como las inversiones internacionales, la deuda externa, las importaciones, exportaciones y el manejo de servicios y otros conceptos con el fin de brindarle soluciones oportunas para los diferentes casos encontrados en la gestión diaria del asesor cambiario.
- Conectar a través del servicio los cambios y las políticas para las operaciones estipuladas por las diferentes áreas de negocios internacionales comunicándole al cliente los cambios y las mejoras oportunamente para cada una de sus operaciones.
- Brindar respuesta a casos asignados a través del buzón empresarial donde lo cliente envían diferentes solicitudes como de soportes, actualizaciones de seguridad, comunicación telefónica, rastreos de giros internacionales, entre otras.

Ciclos

Cuadro 02. Ciclos del plan de mejora

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	04 de Mayo al 08 de Mayo	En esta semana se identificará el proceso a mejorar, sus logros y falencias con el fin de fortalecer el proceso dando solución al problema encontrado	Se espera lograr definir el proceso a mejorar dentro del área de comercio exterior, el cual es giros portal una plataforma digital donde los clientes del banco pueden realizar la recepción y el envío de giros internacionales.	El proceso de giros portal se inicio con el fin de facilitar la gestión de cada cliente en la recepción y el envío de giros internacionales al exterior, dicho proceso se inicio hace más de cuatro años por lo cual posee fortalezas que no se podrán cambiar, es allí donde se encuentra la mayor dificultad ya que se debe validar detalladamente cual sera la mejora para fortalecer el mismo.
Ciclo 2	11 de Mayo al 15 de Mayo	Una vez indentificado el problema se realizará el diseño de la propuesta de manera escrita con el fin de escalar el plan de mejora para el proceso de giros portal	Realizar un diseño detallado y definir cual es el motivo por el cual se va realizar esa mejora propuesta ya que este debe ser revisado por el área de tecnología y por el área comercial de negocios internacionales	Realizar el diseño requiera de datos con los cuales se soporte la necesidad de realizar la mejora propuesta, para ello se debiera solicitar esta información a través de mi jefe directo ya que este tipo de información requiera de un visto bueno porque no es información que se le brinde a funcionarios de canales de servicio.
Ciclo 3	18 de Mayo al 22 de Mayo	Partiendo del diseño de la propuesta de mejora, se escalará dicho plan completo con Andrea Galvis gerente del canal de servicio quien después de realizar una validación de dicha propuesta, tendrá que escalar el caso con los gerentes de negocios internacionales, validando así la aprobación o el rechazo del mismo.	Se espera lograr la probación de la propuesta con el fin de empezar la validación directa con el cliente realizando encuestas y logrando identificar numericamente en que porcentaje daria beneficios al banco Itau y a su vez a los cliente que negocian frecuentemente.	Este sera un punto clave del plan de mejora ya que se espera tanto la aporobación del canal de servicio y la de negocios internacionales, la dificultad será soportar la inversión a realizar y como será retribuida al banco, adicional a ello se pedira realizar algunas encuestas y validaciones con el cliente final para lo cual habrá que obtener distintas aproabaciones para poderlo realizar.
Ciclo 4	25 de Mayo al 29 de Mayo	Partiendo de la aporobación de cada una de las áreas mencionadas, se porcedera a realizar las pruebas con cliente frecuentes que nos den el permiso de validación, adicional desde el canal de servicio se podrá validar telefonicamente la satisfacción con la mejora propuesta.	Se espera poder colocar a prueba la propuesta con un presideño desde el portal, adicional se presentará la propuesta aprobada con todo el equipo de servicio quienes jugarán un papel importante y podrá anexar aportes para dicha mejora.	La dificultad será implementar los aportes del equipo dentro del proyecto ya que telefonicamente los clientes mencionarán su satisfacción con el canal de giros y adicional se probará la efectividad de la mejor propuesta y si es no necesario.

Nota. Elaboración propia.