

Plan de Mejora, Área de Aplicación de Pagos, Banco Credifinanciera

Diana Marcela Mendez González¹

Universidad Santo Tomás¹

División de Ciencias Económicas y Administrativas²

Facultad de Negocios Internacionales³

2021

Nota de autor

Diana marcela mendez González, Facultad de negocios internacionales, Universidad Santo Tomas- Bogotá.

Este proyecto fue basado en la práctica profesional en la empresa Banco Credifinanciera, con la tutoría del docente Andrés Ricardo Samper, de la división de ciencias económicas y administrativas.

Cualquier inquietud respecto al proyecto debe ser enviado a la facultad de negocios internacionales de la universidad santo tomas, Bogotá, Colombia o al correo.

E-mail: Dianamendezg@usantotomas.edu.co

Resumen

El siguiente trabajo pretende exponer someramente el banco Credifinanciera S.A, analizando su estructura superficialmente y dando una perspectiva más de fondo de la Jefatura aplicación de Pago de dicho banco.

Este análisis fue preparado y motivado por las prácticas profesionales de Diana Marcela Mendez González, en la búsqueda de producir un plan de mejora que sea de utilidad para la empresa y en su formación como profesional, en este trabajo se detalla la estructura general de la empresa, su Objeto Social, Razón Social, Misión, Visión, Valores y Ubicación Geográfica, así como las características más específicas de la Jefatura aplicación de pagos, objetivos y actividades a llevar a cabo mediante el DOFA, que es el mecanismo adecuado para el análisis y formulación de mejoras en cualquier tipo de empresa.

Así mismo, este documento contiene el informe de prácticas profesionales que sostiene el análisis respectivamente hecho.

Abstract

The following work intends to briefly expose the Credifinanciera S.A. bank, analyzing its structure superficially and giving a more in-depth perspective of the Payment Application Department of such bank.

This analysis was prepared and motivated by the professional practices, in the search of producing an improvement plan that is useful for the company and in the formation as a professional. This work details the general structure of the company, its corporate purpose, corporate name, mission, vision, values and geographical location, as well as the more specific characteristics of the payment application, objectives and activities to be carried out through the SWOT, which is the appropriate mechanism for the analysis and formulation of improvements in any type of company.

Likewise, this document contains the professional practices report that supports the analysis respectively made.

Agradecimientos

Mi agradecimiento va dirigido a Dios y a mi familia pues gracias a su amor y a su apoyo estoy culminando uno de mis logros más importantes. También quiero agradecer a la Universidad Santo Tomás que me abrió las puertas para formarme como profesional en negocios internacionales por estos 5 años de la mano con sus docentes, que nos brindaron sus conocimientos, experiencias y valores para hacer de nosotros los mejores profesionales. Para finalizar también quiero agradecer a mis compañeros y amigos que fueron de gran apoyo en todo este proceso, que tomados de la mano logramos superar los diferentes retos que nos brinda esta etapa tan bonita.

Introducción

En julio del año 2021 se dio inicio a la práctica profesional en el Banco Credifinanciera S.A. como opción de grado del título en la carrera de Negocios Internacionales.

La superintendencia financiera supervisa y controla al Banco Credifinanciera S.A. de Colombia, que tiene “una oferta de productos seleccionados de crédito, ahorro e inversión para clientes de ciudades pequeñas y medianas en Colombia” (Banco Credifinanciera S.A., 2021), el presente documento expone de manera detallada una propuesta de Plan de Mejora orientada a la dinamización de una de las tareas correspondientes, que es la gestión de partidas pendientes relacionada en el área de aplicación de Pagos CV-CF, división en la que se realizó las actividades como practicante. Para esta tarea se implementó el DOFA como instrumento de análisis por medio del cual se pudo comprender las necesidades administrativas en esta entidad financiera.

Tabla de contenido

- 1. Caracterización de la empresa
 - 1.1 Aspectos generales.....8
 - 1.1.1. Misión, Visión yValores.....10
 - 1.1.2. Ubicación geográfica.....11
 - 1.1.3. Estructura organizativa de laempresa.....11
 - Figura 1. Estructura organizativa de la empresa11
 - 1.1.4. Jefatura aplicación de Pagos CVCF.....12
 - 1.1.4.1. AnálisisDOFA.....13
 - 1.1.4.2.1 Fortalezas
 - 1.1.4.2.2 Oportunidades
 - 1.1.4.2.3 Debilidades
 - 1.1.4.2.4 Amenazas
- 2. Planteamiento del Plan de Mejora
 - 2.1. Planteamiento de informe.....14
 - Figura 2. Grafico de clientes por año15

2.2. Importancia, limitaciones y alcances	15
2.3. Objetivo general Plan de Mejora.....	16
2.3.1. Objetivos específicos.....	16
3. Contenido Plan de Mejora	
3.1. Propuesta de mejora.....	17
3.2. Conclusiones.....	19
3.3. Referencia.....	20
4. Seguimiento práctico profesional	
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización	21
4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes	21
3.1.1.1. Ciclo 1	
3.1.1.2. Ciclo 2	
3.1.1.3. Ciclo 3	
3.1.1.4. Ciclo 4	

Listado de Figuras

Figura 1. organizativa de la empresa	12
Figura 2. Gráfico de clientes por año	15

Credifinanciera

1.1 Aspectos Generales.

Razón social.

Banco Credifinanciera S A. con Nit. 900.200.960-9.

Objeto social.

“Banco Multiproducto, orientado a la colocación de Créditos en los segmentos base de la población” (Banco Credifinanciera , 2021).

Ampliación objeto social. (Banco Credifinanciera , 2021)

“La Sociedad tiene como objeto social principal el desarrollo de las actividades propias de las Compañías de Financiamiento de conformidad con lo que permita la Ley” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3).

Estas actividades son las que se anotan a continuación, pero también hacen parte del objeto social todas las actividades que la Ley permita a las Compañías de financiamiento actualmente, así como las que permita en el futuro, aunque no se relacionen a continuación (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3):

- “Captar ahorro a través de depósitos a término, conforme a la ley” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3).
- “Negociar títulos valores emitidos por terceros distintos a sus gerentes, directores y empleados” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.

- “Otorgar préstamos que tengan cualquier fuente de pago, incluida la Libranza” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.
- “Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público o de cualquier orden” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.
- “Colocar, mediante comisión, obligaciones y acciones emitidas por terceros en las modalidades que autorice el Gobierno Nacional” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.
- “Otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio conforme a la ley” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.
- “Otorgar avales y garantías en los términos que para el efecto autoricen la Junta Directiva del Banco de la República y el Gobierno Nacional, cada uno según sus facultades legales” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”..
- “Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.
- “Efectuar, como intermediario del mercado cambiario, operaciones de compra y venta de divisas y las demás operaciones de cambio que autorice la Junta Directiva del Banco de la República, quien dictará las regulaciones pertinentes” (Banco Credifinanciera S.A., 2021,p.3)”.
- “Recibir créditos de otros establecimientos de crédito para la realización de operaciones de microcrédito, con sujeción a los términos y condiciones que fije el Gobierno Nacional” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3)”.

- “Realizar las operaciones de administración de activos, sobre respectivos bienes y derechos que se hayan originado en operaciones realizadas en desarrollo de su, objeto social” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.3):
 - “Los contratos y activos de cualquier clase, inclusive los propios, originados en operaciones autorizadas a los establecimientos de crédito, que a cualquier título hubieren sido enajenados en forma definitiva e irrevocable por estas instituciones” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.4).
 - “Los bienes recibidos en dación en pago o los bienes dados en leasing que le hayan sido restituidos a la respectiva entidad” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.4).
- “Realizar el envío o recepción de giros dentro del territorio nacional” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.4).
- “Abrir cartas de crédito sobre el interior o exterior, en moneda legal o extranjera, siempre y cuando, en este último caso, tengan como propósito financiar operaciones de cambio exterior, con sujeción a las regulaciones cambiarias correspondientes” (Banco Credifinanciera S.A., 2021, p.4).

Tamaño de la empresa. Gran empresa.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión

“Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo” (Banco Credifinanciera S.A., S.F.).

Visión

“Consolidarnos como un **Banco Multiproducto**, orientado a la colocación de créditos en los segmentos base de la población colombiana y continuar con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas de **Colombia**” (Banco Credifinanciera S.A., s.f.).

Valores

- Transparencia
- Simplicidad
- Compromiso

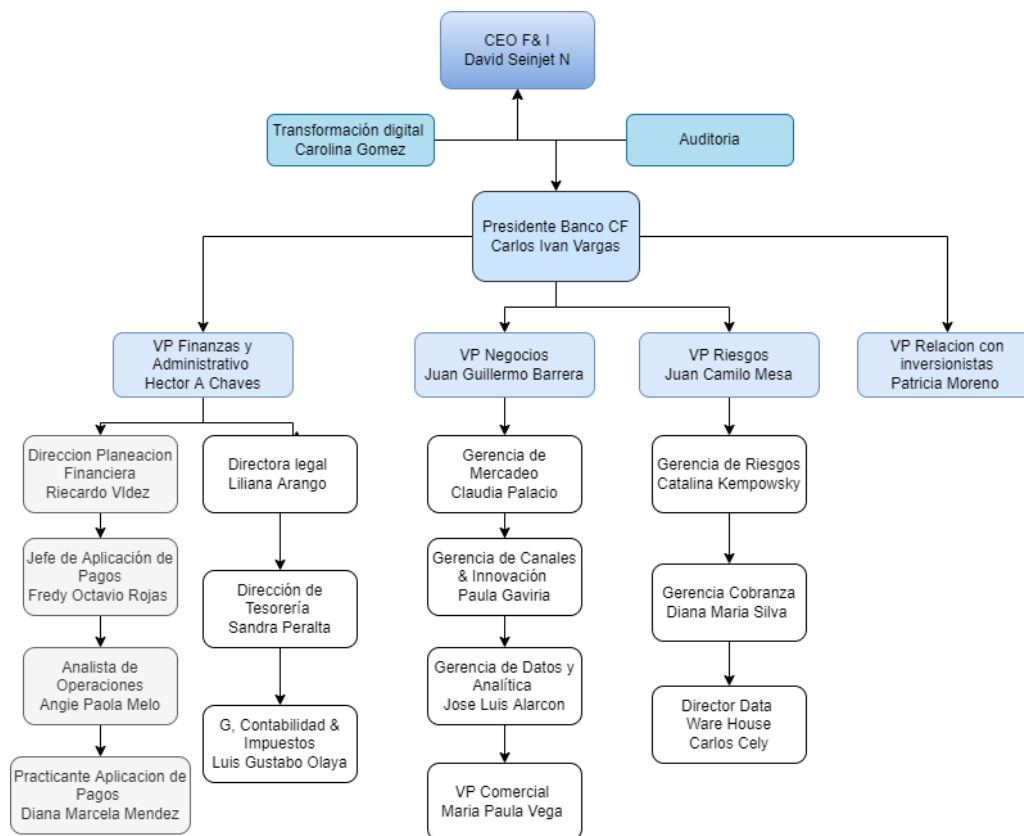
1.1.2 Ubicación Geográfica

La empresa cuenta con fuerzas comerciales directas e indirectas con **presencia en más de 890 municipios de Colombia**, Presencia en **8 ciudades** estratégicas (**Bogotá, Neiva, Medellín, Cali, Barranquilla, Valledupar, Pasto y Bucaramanga**) con **14 oficinas comerciales** (Banco Credifinanciera S.A. 2021, p. 10).

1.1.3 Estructura Organizativa

En el siguiente organigrama (figura 1) puede apreciarse la estructura dada actualmente por Credifinanciera. El autor de este plan hace parte de la Jefatura aplicación de pagos CV- CF Dirección de Planeación Financiera, que a su vez se maneja bajo la supervisión de la VP de Finanzas y Administrativo.

Figura 1 Organigrama de la empresa



Nota: Elaboración propia con información de Banco Credifinanciera. (2020). Carta Informativa Fusión. <https://www.credifinanciera.com.co/>

1.1.4 Jefatura aplicación de Pagos CV-CF

La jefatura aplicación de pagos tiene como tarea administrar y controlar los recursos provenientes del recaudo por los diferentes canales y medios de pago con afectación a los productos Libranza, Microcrédito y Vehículo. Para esto la jefatura debe cumplir con la optimización del trabajo desarrollado por medio de herramientas que permitan disminuir tiempos

y operatividad, implementar estrategias que mitiguen el riesgo operativo y posibiliten la aplicación acertada y oportuna de los recursos, estimular el capital humano generando un comportamiento asertivo hacia el desarrollo de sus actividades y el trato con sus compañeros. De esta manera, las tareas a desarrollar por la Jefatura son:

- Administración, clasificación y control del recaudo de acuerdo a los medios de pagos (Extracto, Empresarial, Siniestros, Retranqueos, Ley 1527 e Intercompany), para los productos de Libranza, Microcrédito y Vehículo.
- Identificación del convenio remitidor del recaudo por medio empresarial, para posterior gestión del detalle para su aplicación.
- Análisis del detalle de clientes a aplicar obtenido por medio de correo electrónico y/o documento físico por parte de los convenios, para identificar las obligaciones a afectar.
- Seguimiento y control de la cartera, pagos realizados por los convenios, cortes de facturación y afectación en la aplicación a la herramienta Siif.
- Conciliación del recaudo y su distribución en el proceso de afectación a la cartera (Aplicación SiifCV–SiifCf, saldos a favor, indirectos, partidas pendientes, comisiones y siniestros).

1.1.4.1 Análisis DOFA

El siguiente análisis se hará bajo los parámetros de DOFA (o FODA) mecanismo recomendado en la perfilación de empresas. (Rodriguez, 2006)

1.1.4.2.1 Fortalezas:

- Portafolio de productos de aprobación rápida y segura
- Servicios enfocados en clientes y empleados
- Cartera concentrada en segmentos de bajo riesgo

- Cobertura en más 890 municipios, incluyendo poblaciones desatendidas por la Banca tradicional

1.1.4.2.2 Oportunidades:

- Optimización en la aplicación de pagos gracias a su constante auto revisión en los procesos implicados.
- Adecuación a las nuevas dinámicas financieras con base al reciente proceso de digitalización operativa ante la coyuntura COVID-19.
- Crecimiento profesional de los empleados, dentro de la misma empresa.

1.1.4.2.3 Debilidades:

- Incomunicación entre las áreas del Banco y los convenios, prestando un servicio poco eficiente.
- Bajo impacto en la oferta de productos y servicios en comparación con otras entidades financieras.

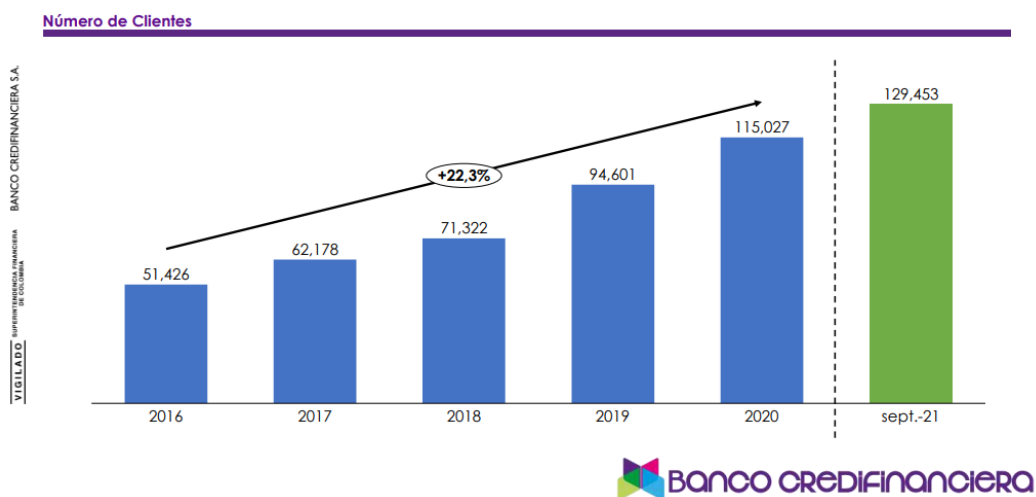
1.1.4.2.4 Amenazas:

- Disminución de clientes causada por la carencia de información general sobre los productos ofertados
- Alta oferta de competencia en el mercado financiero
- Mejoras en los tiempos de respuesta a los convenios y clientes frente a los procesos en otras entidades financieras.

2.1 Planteamiento del Informe

El análisis realizado se centra en buscar una meta concreta, que es proveer un planteamiento de mejora en la gestión operativa de la empresa, basado en el crecimiento exponencial que se evidencia en la **Figura 2**. Del mismo modo se deben perfeccionar la gestión de procesos del área de pagos por el aumento de clientes y convenios a la empresa, para esto se ha centrado el proyecto en la optimización del flujo de información entre la empresa con los convenios asociados y posibles clientes, cuya problemática está superficialmente descrita en el apartado 1.1.4.2.3 y 1.1.4.2.4 (debilidades y amenazas correspondientemente) del DOFA, la finalidad de esta propuesta es que a través de una plataforma interactiva en línea permita acceder a información puntual y asociados, generando una gestión más eficiente y segura, bajo el uso del Big Data y garantizando la protección de datos de los clientes y convenios, que rige la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de Colombia.

Figura 2. *Cientes por año*



Nota: Reproducido de Número de Clientes (pg. 15), Banco Credifinanciera S.A. (2021). *Presentación corporativa Banco Credifinanciera*. <https://cms-credifinanciera-s3.s3.amazonaws.com/s3fs-public/pdf/general/2021-10/Presentacio%CC%81n%20Corporativa%20Banco%20Credifinanciera%20-%20Cifras%20Septiembre%202021.pdf>

2.2 Importancia, limitaciones y alcances

Importancia

Es de gran importancia la implementación de este plan de mejora en la empresa debido a la reducción de tiempo en los procesos y al mismo tiempo gestiona una buena comunicación entre los convenios y la empresa, generando orden, valor agregado y optimización en el proceso de gestión de partidas pendientes.

Limitaciones

La aprobación por cuestiones de inversión financiera, debido a la alta complejidad en el sistema de seguridad y el banco de datos donde se almacenera la información.

Alcances

De este proyecto se espera optimizar procesos de gestión de partidas pendientes en la empresa, al mismo tiempo facilitarles la comunicación a los convenios, dándole un mejoramiento en los procesos con la entidad, acomodándose al crecimiento de clientes que se unen a la empresa, perfeccionando y mejorando los procesos teniendo un manejo adecuado de las herramientas tecnológicas.

2.3 Objetivo General Plan de Mejora

El plan de mejora tiene por objetivo optimizar el proceso de gestión de partidas pendientes y facilitar los trámites informativos de los convenios y clientes a través de una plataforma interactiva.

2.3.1 Objetivos específicos

2.3.1.1 Optimizar el trabajo desarrollado por medio de herramientas que permitan disminuir tiempos y operatividad.

2.3.1.2 Desarrollar un espacio seguro para el tratamiento de datos, tanto en protección de la información y de datos personales.

2.3.1.3 Diseñar de un espacio eficaz e intuitivo para la obtención de información y la interacción de los clientes.

3.1 Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora va enfocada en obtener un valor agregado en la empresa y en los convenios afines a la empresa, donde esta plataforma facilite a los convenios el envío de la información sin importar que no tengan los medios tecnológicos suficientes.

Asimismo, como se evidencia en el DOFA de este documento una de las debilidades que se replanteo basada en la experiencia de la empresa, fue la complejidad de una comunicación efectiva con los convenios, comenzando por el crecimiento exponencial de la empresa, donde a lo largo del tiempo han aumentado el ingreso de convenios y clientes en la compañía como se evidencia en la **Figura 2**. Para la gestión de partidas pendientes se genera una serie de procesos como por ejemplo de llamar directamente a los convenios o gestionar correos para que envíen a la empresa los listados y poder proceder a la aplicación de los pagos a los clientes correspondientes, de ahí surgió la idea principal que es el desarrollo de un link donde puedan subir la información de los descuentos de los titulares del mes y para la empresa solo sea descargar la información; La implementación del link fue planteada inicialmente por la protección de datos personales de los clientes, donde esa información sea confidencial y no

tengan riesgo de ser expuesta, para ello debemos trabajar en un desarrollo in house, para la creación del link y analizar la forma en que se va a administrar esta información y en donde permanecería ese mismo contenido, la implementación de un sistema operativo seguro, está respaldada por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 de Colombia, con este sistema podemos evitar riesgos de que los datos sean expuestos a otras entidades o otras personas, al mismo tiempo se puede implementar un banco de datos y trabajar en la seguridad de la información.

Este plan de mejora es de gran valor para la empresa y los convenios, debido a que la información se tiene de inmediato y no se tendría que hacer gestión de llamar o enviar correos como normalmente se hacen estas gestiones.

Por otro lado los convenios pueden ingresar a consultar sus clientes por medio de ese mismo link, con algunas restricciones de información por cuestiones de protección de datos, podrían consultar cosas específicas como por ejemplo, si el cliente tiene un crédito vigente, si se le abono el valor de la cuota que reportaron, mirar que los crédito se encuentren al día y en el caso de los clientes que no están operando, se reporten los créditos con su rango de mora, lo que nos permitirá generar mayor control por parte del convenio y la empresa para la cancelación de esos créditos.

3.2 Conclusiones

Este proyecto fue planteado con la finalidad de optimizar procesos en el área de pagos, generando una gestión más eficiente en la comunicación entre convenios y la empresa, por otra parte, reduce tiempo en la gestión de partidas pendientes en el área de pagos, permitiendo tener un mayor control en las pagadurías, estos resultados darán la oportunidad de mejorar tiempos de respuesta frente a los convenios y a las otras entidades financieras.

El plan de mejora fue presentado y aprobado por el jefe del área aplicación de pagos, con el fin de presentarlo a la cúpula administrativa para analizar los costos y beneficios de este proyecto, así mismo ser aprobado y poder desarrollarlo en la empresa.

Esta práctica genera grandes beneficios a nivel profesional y a nivel personal, ya que permite adquirir experiencia laboral y amplia conocimientos financieros y analíticos, dando la oportunidad de obtener habilidades y competencias importantes para poder enfrentarse al mercado como profesional y gracias a eso lograr los objetivos planteados.

3.3 Referencia

Banco Credifinanciera S.A. (2021). *Presentación corporativa Banco Credifinanciera*.

<https://cms-credifinanciera-s3.s3.amazonaws.com/s3fs-public/pdf/general/2021-10/Presentacio%CC%81n%20Corporativa%20Banco%20Credifinanciera%20-%20Cifras%20Septiembre%202021.pdf>

Credifinanciera: Aliado de Crédito, Ahorro e Inversión. (s/f). *¿Quiénes somos?* Com.co.

Recuperado el 1 de diciembre de 2021, <https://www.credifinanciera.com.co/quienes-somos>

Credifinanciera: Aliado de Crédito, Ahorro e Inversión. (s/f). *Com.co*. Recuperado el 1 de

diciembre de 2021, de <https://www.credifinanciera.com.co/>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (s/f). *Protección de Datos Personales*. Gov.co.

Recuperado el 6 de diciembre de 2021, de https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-387771.html?_noredirect=1

Rodriguez, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales . *Contribuciones a la Economía*, 2 - 16.

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

De acuerdo con mi contrato como aprendiz de operaciones, mis funciones estaban enfocadas en los diferentes productos que maneja el Banco Credifinanciera, descargando

información de los diferentes bancos como Bancolombia, Banco Occidente, Banco de Bogotá y Banco BBVA. En base a estos datos, a diario cumplía diferentes funciones principalmente en armar archivos de conciliación, verificar saldos de contabilidad, verificar saldos de extractos, manejar tapas de conciliación y enviar estadísticas de conciliación a diario.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.

Inicié mis prácticas profesionales desde 01 de julio del 2021, donde comenzaron una serie de retos y objetivos que fueron cumpliéndose a lo largo del tiempo. Esto ha logrado dejarme grandes conocimientos en el área de pagos y gestión financiera. A continuación, hablaré de mis diferentes ciclos cumplidos en la empresa.

4.1.1.1. Ciclo 1

El mes de julio inicié mi avance en la curva de aprendizaje frente a los diferentes procesos que tenía el área de pagos. Iniciaron por enseñarme los diferentes productos que manejaban, con una fijación en los productos de los cuales me iba a encargar (como crédito de consumo, libranza y microcrédito), y los procesos de conciliación y diligenciamiento de las diferentes bases que manejan. Fue un gran reto para mí puesto que conocía muy poco de esta área financiera, lo que me permitió esforzarme más y desarrollar las habilidades necesarias para poder hacer un buen cumplimiento de mis funciones a realizar.

4.1.1.2. Ciclo 2

El mes de agosto inicié con el cumplimiento de mis funciones. Estaba a cargo de la gestión de partidas pendientes, de la consolidación y diligenciación de la base Efecty. En esta, a diario tipificaba todo los productos ingresados por la aplicación Efecty y organizaba los que quedaron aplicados, gestionando la aplicación de los productos de consumo y productos

castigados. Cometí algunos errores como tipificar unos productos mal , pero mi jefe inmediato y mi equipo de trabajo siempre estuvieron para explicar y corregir esos errores, lo que generó mayor facilidad y confianza en mi aprendizaje y mis labores.

4.1.1.3. Ciclo 3

A lo largo del mes de septiembre y octubre me dieron la oportunidad de conocer más procesos, aumentaron mis funciones como la aplicación del producto de consumo y microcrédito, el procesamiento de todo el recaudo que ingresaba a diario y lo que ingresaba por bancos. también aplique Inter Companys, diligencie tapas de consumo y Efecty. También gestioné los cheques devueltos por diferentes causales, donde mi tarea correspondía con la devolución a los diferentes clientes. En el mes de octubre me sentía más tranquila en mis funciones, conocía a profundidad todos los productos y las gestiones del área de aplicación, lo que me permitió ser de gran apoyo para mi equipo de trabajo.

4.1.1.4. Ciclo 4

La empresa banco Credifinanciera me dio la oportunidad de ampliar mucho mis conocimientos, no solo me enseñaron las funciones que debía cumplir pues en el mes de noviembre me enseñaron más procesos, como la aplicación y cruce de indirecto, aplicación de directo, pyme, para ser apoyo de mis compañeros. Fueron muchos retos en mi aprendizaje a lo largo de mis prácticas, lo que me permitieron ayudar a orientar en qué área quería enfocar mi carrera profesional, es decir el área financiera.