



**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5 CO).

AÑO DE ELABORACIÓN: 2017.

TÍTULO: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO INSTITUCIONAL (HIPOTECARIO) EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA.

AUTOR (ES): Rozo Ladino, Carlos Andres.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Cascante, Marcela y Castro, Hernando.

MODALIDAD: Práctica empresarial.

PÁGINAS: 72 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 17 **FIGURAS:** 9 **ANEXOS:** 4

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES.
 2. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE CRÉDITO INSTITUCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PORTAFOLIO Y CARTERA.
 3. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.
 4. CONCLUSIONES
 5. RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

DESCRIPCIÓN: El Banco de la República en su labor constante de generar bienestar para sus colaboradores, ha ofrecido diferentes servicios o beneficios para las personas que sean o hayan sido empleados del Banco en cualquiera de sus áreas. Uno de esos beneficios y tema central del presente trabajo de grado

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

está el acceder a créditos que facilitan la adquisición de vivienda, reparaciones locativas y destinos afines. Se presenta una propuesta que permitirá dar el siguiente paso para apersonar la experiencia del usuario final (Empleado, ex – empleado y pensionado) con el aplicativo KEPIAA utilizado en el Departamento de Gestión de Portafolios y Cartera en su unidad de negocio (Crédito institucional hipotecario).

METODOLOGÍA: El presente trabajo de grado se realiza bajo un tipo de estudio analítico ya que por medio de las operaciones (recolección, procesamiento y análisis de la información) por las cuales se someta la información con una única finalidad de alcanzar objetivos planteados en el proyecto.

Dentro de las técnicas usadas para el análisis de datos que se llevara a cabo en el proyecto se encuentran las técnicas cualitativas y las cuantitativas, estas nos permitirán un mejor procesamiento de la información para la obtención de resultados concretos y acertados que permitan la resolución del proyecto de manera satisfactoria.

PALABRAS CLAVE: APLICATIVO, CRÉDITO, HIPOTECARIO, OPTIMIZACIÓN, PROPUESTA.

CONCLUSIONES:

- El trabajo de grado realizado ha contribuido de manera importante para identificar potenciales mejoras en la unidad de negocio del Departamento de Gestión de Portafolios y Cartera y permite tener una visión amplia de lo que implicaría la futura implementación de KEPIAA al usuario final.
- La identificación de las necesidades latentes en la unidad de negocio del Departamento de Gestión de Portafolios y Cartera tiene impacto en el actual proyecto y en los planes futuros del mismo; permite que a la hora de su implementación se sepa o no con certeza que esperar en cuestión a beneficios, recursos y demás.
- Refreshando y trayendo a colación los objetivos del Departamento de Gestión de Portafolios y Cartera, en su labor constante de generar satisfacción y bienestar a los usuarios del Banco de la República, la unidad de negocio ha girado en torno al servicio al cliente. Se busca con las mejoras continuas y junto al desarrollo del presente trabajo de grado



enfocar sus esfuerzos en tareas que generen mayor impacto al Departamento llegando así a cumplir las expectativas de servicio al cliente.

- Por medio de los análisis realizados en el presente trabajo de grado se logra una reducción de tareas y el tiempo de las mismas para los colaboradores pertenecientes al área de crédito, se logra una reducción de tiempo de proceso del 20% y el 12% aproximadamente para el subproceso A y el subproceso B respectivamente.
- Se evidencia que es necesario hacer énfasis y prestar atención al tema de la capacitación, tanto para colaboradores como para usuarios finales (Empleados, ex – empleados y pensionados) del Banco de la República. Se identificó que es un punto crucial para el pleno funcionamiento del proyecto actualmente y mucho más en el momento de la implementación del presente trabajo de grado. Es importante de manera transversal darle las herramientas a las personas para que se esté alineado y haya una consecución de objetivos en menor tiempo posible y de manera efectiva.
- Es importante resaltar que un gran porcentaje del aplicativo KEPIAA a pesar de no estar implementado para el usuario final, está funcionando y sigue en una mejora continua en pro de la corrección de fallas y nuevas mejoras. Que KEPIAA ya sea en parte una realidad, permite que las decisiones que se tomen de ahora en adelante para el proyecto sean un hecho, no obstante, es de vital importancia el análisis desde diferentes perspectivas con el fin de mitigar el riesgo que este pueda presentar para la operación.
- En primera instancia el alcance de la propuesta de optimización del proceso va encaminada a la implementación de terminales independientes o puntos de servicio al cliente que le permitan al usuario final interactuar con el aplicativo KEPIAA de una manera muy amigable en los procesos iniciales de la solicitud de un crédito, adicional que le permita una reducción de tiempos en sus trámites y en donde no se encuentre ceñido a posibles restricciones de horarios.
- El presente trabajo contempla nuevos rumbos en ese camino de la implementación de la propuesta optimizada, en el futuro se espera que el uso del aplicativo no solo este autorizado para el Departamento de Gestión



de Portafolios y Cartera y en su caso a las terminales independientes y/o puntos de servicio al cliente, si no que pueda usarse desde los computadores personales o de escritorio de la red que son brindados a los usuarios finales (Empleados, ex – empleados y pensionados) del Banco de la República.

FUENTES

Asobancaria. (s.f.). *Escoja un sistema de Amortización*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/escoja-un-sistema-de-amortizacion/>

Banco de la República. (2017). *Banco de la República*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de <http://www.banrep.gov.co>

Banco de la República. (2017). *Unidad de Valor Real (UVR)*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de <http://www.banrep.gov.co/es/uvr>

Banco de la República. (s.f.). *La Historia del Banco*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/historia-banco-sept.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo. (14 de Mayo de 2012). *Estudio del BID: América Latina y el Caribe encaran creciente déficit de vivienda*. Recuperado el 02 de Febrero de 2017, de <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2012-05-14/deficit-de-vivienda-en-america-latina-y-el-caribe,9978.html>

Caja Cooperativa Petrolera (COOPETROL). (14 de Agosto de 2008). Reglamento de servicio de crédito. Bogotá, Colombia.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Abril de 2005). El crédito hipotecario y el acceso a la vivienda para los hogares de menores ingresos en América Latina. *Revista de la CEPAL*(85).

CRESPI, G., FERNÁNDEZ, E., & STEIN, E. (2014). *¿Cómo repensar el desarrollo productivo?* (B. I. Desarrollo, Ed.) Banco Interamericano de Desarrollo.

El Tiempo. (01 de Abril de 2001). Qué es la DTF. *Diario El Tiempo*.



EYZAGUIRRE, H., & CALDERÓN, C. (2003). *El mercado del crédito hipotecario de Perú*. Estudio investigación, Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Investigación.

Facultad de Ingeniería UNAM. (s.f.). *Estudio del Trabajo*.
Facultad de Ingeniería UNAM. (s.f.). *Estudio Técnico*.

Fondo de Empleados de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca (Fondecop). (11 de Febrero de 2009). Reglamento de crédito. Valle del Cauca, Colombia.

Fundación Universitaria del Valle. (s.f.). *¿Qué es la estandarización?* Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de <http://fundacion.univalle.edu.co/imagenes/estandar.pdf>

MIRANDA, J. J. (s.f.). *Gestión de Proyectos*.

MORALES, R. (2003). *Situación actual del financiamiento a la vivienda en Bolivia*. Estudio investigación, Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de investigación.

Revista Portafolio - Finanzas. (01 de Noviembre de 2010). Banca revive el crédito hipotecario a más de 15 años; Bancolombia lidera la estrategia. *Revista Portafolio*.

RUIZ BALLÉN, X. (2012). *Guía Análisis DOFA*. Direccionamiento institucional, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

SÁNCHEZ, R. A. (2012). *Calidad del Crédito a la Vivienda en América Latina*. Cuaderno N° 231, UNIPRAVI, Lima.

SAPAG, C. N., & SAPAG Chain Reinadl. (2008). *Preparación y Evaluación de proyectos*. McGraw Hill.

Secretaría de economía de México. (s.f.). *Procesos, Técnica 8. Estandarización de Procesos*. Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de Contacto Pyme: http://www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciacion/elemento3/estandarizacion.pdf

Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *El ABC de los Créditos de Vivienda*. Bogotá, Colombia.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Formato propuesto para cronograma de actividades, trabajo de grado.

Anexo B. Matriz de estrategias DOFA.

Anexo C. Diagramas de estudios del trabajo y de tiempos.

Anexo D. Logo Banco de la República.