

**EVALUACION DE LA PRODUCTIVIDAD GENERADA EN LA  
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION COMERCIAL Y  
OPERATIVA EN EL BCS OFICINA NEIVA**

**JHON FREDY LEMUS**

**LEIDY YENINSE DELGADO SERRATO**

**PLUTARCO ANTONIO LEGUIZAMO PANIAGUA**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**

**ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA INTEGRAL**

**NEIVA 2011**

**EVALUACION DE LA PRODUCTIVIDAD GENERADA EN LA  
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION COMERCIAL Y  
OPERATIVA EN EL BCS OFICINA NEIVA**

**DR. JOSE DAGOBERTO PINILLA FORERO  
DIRECTOR**

**JHON FREDY LEMUS**

**LEIDY YENINSE DELGADO SERRATO**

**PLUTARCO ANTONIO LEGUIZAMO PANIAGUA**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA INTEGRAL**

**NEIVA 2011**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Nuestro rol como líderes es fundamental para  
Que el Banco sea cada día más exitoso. Esta iniciativa nos  
Permitirá crecer personalmente, también adquiriremos la  
Capacidad de apoyar y guiar de manera más efectiva a  
Nuestro equipo para que ellos también alcancen su mayor  
Potencial y así **Juntos llegaremos mas lejos..**

## INDICE

INTRODUCCION .....	8
CAPITULO I .....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
CAPITULO II .....	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	10
CAPITULO III .....	12
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	12
CAPITULO IV.....	14
ANTECEDENTES.....	14
CAPITULO V.....	28
TIPO DE INVESTIGACION .....	28
MARCO METODOLOGICO .....	28
TIPO DE ESTUDIO.....	28
METODO .....	29
PROCEDIMIENTO.....	29
LIMITACIONES .....	30
POBLACION Y MUESTRA.....	30
TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	31
INSTRUMENTOS.....	31
PARTICIPANTES.....	32
CAPITULO VI.....	33
NUESTRA ENTIDAD.....	33
QUE ES LA FUNDACION SOCIAL.....	33
RESEÑA HISTORICA .....	33
ESTRATEGIAS.....	34
MISION DE LA FUNDACION SOCIAL.....	35
VISION DE LA FUNDACION SOCIA.....	35

INSPIRACION ETICA DE LA FUNDACION SOCIAL.....	35
EMPRESAS DE LA FUNDACION SOCIAL .....	36
COLMENA BSCS:.....	36
BANCO CAJA SOCIAL BCSC: .....	36
COLMENA FIDUCIARIA: .....	36
COLMENA CAPITALIZADORA: .....	37
COLMENA VIDA Y RIESGOS PROFESIONALES.....	37
DECO CONSTRUCCIONES LTDA.....	38
SERVIR.....	38
MAT .....	38
PIC.....	38
BANCO CAJA SOCIAL BCSC .....	39
HISTORIA.....	39
MISION .....	40
VISION.....	41
BANCO CAJA SOCIAL BCSC .....	41
MERCADO OBJETIVO .....	42
PRODUCTOS DE CAPTACION .....	44
PRODUCTOS DE COLOCACION .....	44
ORGANIGRAMA BCSC .....	45
VICEPRESIDENCIA DE DISTRIBUCION Y VENTAS .....	46
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA.....	46
VICEPRESIDENCIA DE RIESGO .....	46
GERENCIA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS .....	47
VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO HUMANO, PRODUCTIVIDAD Y SERVICIO .....	47
GERENCIA DE OPERACIONES.....	48
DESCRIPCION DE PRODUCTOS DEL BCS .....	49
PRODUCTOS DE COLOCACION .....	49

CREDITO DE LIBRE INVERSION .....	49
CREDITO DE LIBRANZA .....	50
CREDITO PARA VEHICULO .....	52
CREDITO ROTATIVO CREDIAMIGO .....	53
CREDITO PARA VIVIENDA.....	55
TARJETA DE CREDITO .....	56
PRODUCTOS DE CAPTACION .....	57
CUENTA DE AHORRO DISPONIBLE.....	57
CUENTA DE AHORRO TRANSACCIONAL.....	58
CUENTA DE AHORROS PARA AHORRAR .....	61
TUTI CUENTA.....	62
PRODUCTOS DE INVERSION .....	64
OPERACIONES INTERNACIONALES .....	67
CAPITULO VII .....	76
MODELO DE GESTION COMERCIAL Y OPERATIVA – MGCO .....	76
POLITICAS COMERCIALES.....	77
PLANTEAMIENTO TACTICO COMERCIAL .....	77
PROCESO DE VENTA EXITOSA .....	78
PILARES DEL MGCO .....	79
CONCLUSIONES.....	94
BIBLIOGRAFIA.....	97
ANEXOS.....	98

## INTRODUCCION

En el presente trabajo analizamos la implementación del nuevo Modelo de Gestión Comercial y Operativa en el Banco Caja Social, específicamente en la oficina Neiva, el cual se define como el conjunto de procesos comerciales y operativos que determinan el óptimo funcionamiento de la Red de Oficinas, ya que el Banco en su búsqueda por desarrollar altos estándares de servicio, productividad y efectividad de cara al cliente, durante varios años ha venido mediante diferentes espacios, identificando los aspectos de mejora que permitan alcanzar los objetivos que se ha propuesto, espacios con los colaboradores, determinación de aspectos críticos, reuniones de trabajo han sido algunas de las formas como ha logrado identificar las necesidades de mejoramiento, todas ellas orientadas a mejorar los procesos de las Oficinas, de tal manera, que permitan la prestación de un mejor servicio interno y externo.

Con la presente investigación se pretende conocer el impacto que ha generado en los empleados de la oficina Neiva este nuevo modelo que aunque busca mejoras en la productividad diaria para la organización, dichas acciones puede ocasionar reacciones en los empleados; debido a los cambios bruscos que se han dado en los diferentes procesos que se desarrollan en el diario actuar.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la última década, las Entidades financieras han focalizado el crecimiento de las misma en el mercado, maximizando la productividad comercial basados en los principios del servicio al cliente , esto aduce la implementación de diferentes estrategias para tener una mayor participación en el mercado, mostrando a los clientes actuales y prospectos la mejor alternativa al momento de tomar una decisión o escoger la mejor opción financiera, por tal razón para la Fundación Social y sus empresas, y en especial el BCSC como eje bancario lanzan la estrategia de implementación del Nuevo Modelo de Gestión Comercial y Operativa en el Banco Caja Social y Colmena, en donde en primera instancia, se tomara en referencia la oficina del Banco Caja Social de la ciudad de Neiva, para analizar y determinar durante el proceso de la implementación de este modelo el impacto causado en la aceptación y cumplimiento de los objetivos propuestos por la Organización, en donde algunos de ellos buscan desarrollar altos estándares de servicio, productividad y efectividad de cara al cliente.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Contar con información técnicamente obtenida respecto del impacto que ha generado en los empleados del Banco Caja Social oficina Neiva la implementación del nuevo modelo de Gestión Comercial y Operativa.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Determinar mediante los últimos resultados del Ranking de oficinas si ha sido efectiva la implementación del modelo para incrementar la productividad en los Empleados.

Determinar si el Banco Capacito oportunamente a todos a sus empleados antes de dar inicio al nuevo modelo.

Establecer bajo cuales pilares se fundamento el Modelo de Gestión Comercial y operativa.

Determinar si el área responsable del Modelo de Gestión Comercial y operativa de las oficinas ha venido realizando acompañamiento a los funcionarios en la implementación del modelo

## CAPITULO III

### JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Dado que han transcurrido tres años con constantes cambios que ha ido logrando optimizar una serie de procesos operativos en las oficinas para liberar cargas de trabajo, que permitan focalizar la actividad de cada oficina en su gestión comercial se han introducido nuevos roles, metodologías y herramientas constituyéndose en el modelo de Gestión Comercial y Operativa (MGCO) del BCSC; esta investigación es útil para que el BCSC determine si los esfuerzos de todos estos años han arrojado resultados favorables o si por el contrario toda la inversión en tecnología, talento humano entre otros esta solo plasmado en papeles y en la práctica no esté generando los resultado esperados.

Y en especial lo que se busca es poder confirmar cual ha sido la acogida que ha tenido este modelo en los funcionarios de la Oficina Neiva; fijar si se han logrado adaptar con facilidad a los nuevos cambios, investigar cada unos de las modificaciones que se han dado hasta determinar cómo era el antes y el ahora de los diferentes procesos para comprobar cuál ha sido el beneficio que se ha generado, ya que en la actualidad no existe un documento

que recoja los resultados obtenidos luego de finalizar la implementación de este nuevo modelo en todas la oficinas, con el cual se pueda generar y consolidar si la organización logro los objetivos que buscaba al generar y consolidar una cultura comercial uniforme enfocada en el cliente y mejorar la efectividad en la gestión del negocio.

## **CAPITULO IV**

### **ANTECEDENTES**

En el Banco Caja Social antes de la implementación del nuevo modelo de Gestión comercial y Operativa los procesos eran muy extensos y engorrosos, que demandaban mucho tiempo por duplicidad en labores, a continuación de enumera alguno de los procesos.

#### **ACLI FASE II**

Antes

Actualización de datos para los productos de Tarjeta de Crédito y Debito de la forma manual.

En la actualidad

Atención de Clientes y de actualización de datos de direcciones y productos de tarjeta de crédito, crédito rotativo largo plazo (CLP) en oficina, en línea con impresión automática de los formularios

Fecha de implementación: Marzo 30 de 2009

#### **BENEFICIARIOS PARA EL CLIENTE:**

Atención al cliente integral en la Oficina para actualización de todos sus productos.

#### **BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Automatizar procesos manuales.

Propender por una base actualizada

Disminución de relaciones por devolución de extractos.

#### **DIGITALIZACION DE FIRMAS**

Antes

Las cuentas nuevas de Pensionados, Jurídicas y Cuentas Corrientes debían esperar a que en la central de formas realizara el proceso de digitalización.

El 80% de los Registros de firmas de cuentas de ahorros no se digitalizaban.

Los autorizados para las cuentas tanto de ahorros y corrientes se manejan bajo esquema manual anexando carta o bien sea una TRF con la firma de dicho autorizado.

En la Actualidad

Se cuenta con la funcionalidad de la digitalización desde oficina que a ritmo de operación actualizada el sistema central de firmas, como consecuencia, se pueden visualizar de inmediato desde cualquier punto a nivel nacional.

Adicional, entran en proceso el 100% de las cuentas de ahorros.

**BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Facilitar a los colaboradores de la red de Oficinas y reas de Dirección General la visualización de las firmas y del registro de firmas (actuales y nuevas) asociadas a al cuentas de ahorro y cuenta corriente en línea posterior a la apertura de cuenta.

**PERSONALIZACION DE CTA CORRIENTE O AHORROS**

Antes

Algunos clientes personas naturales o jurídicas, que tienen mas de una cuenta en el banco, además de la razón social vienen solicitando que se les puedan diferenciar, generalmente por la destinación que se les da a los recursos de la misma.

Ej. Municipio de Medellín- Recaudos

Municipio de Medellín - Tesorera

Cooperativa de trabajadores del Cauca

Cooperativa de trabajadores del Cauca - Desembolsos de créditos.

Saludcoop - EPS

Saludcoop - Nomina

RalGarca Torres - Notaria 23 del Círculo de Bogotá

RalGarca Torres

En la actualidad

Se cuenta con la funcionalidad que permite ingresar a la transacción "Consulta / Modificación Condiciones de Manejo" prime clic en el botón de "personalización de Cuenta" el sistema habilita la celda correspondiente (ubicada en parte superior derecha debajo de "identificación corresponsal no bancario") y escribe la personalización (Ej. Recaudos, Tesorera, EPS, Nomina).

Este campo se poblapor la solicitud del cliente. La personalización de la cuenta, en la impresión del extracto, aparece en la última línea del destinatario.

Fecha de implementacin: Enero 16 de 2009

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Facilita al cliente que tiene ms de una cuenta la identificación del extracto.

#### **BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Facilita la consulta de clientes que poseen ms de una

#### **TRASLADO EFECTIVO ENTRE CAJEROS**

Antes

No se permitía provisiones en efectivo entre colaboradores con rol de Cajero Auxiliar, ocasionando duplicidad en las transacciones y en la operativa, era la intervención del Cajero Principal para toda provisión y/o traslado de efectivo.

En la actualidad

Se incluye una nueva funcionalidad para la notificación, autorización y afectación remota de los totales de caja por concepto de traslado de efectivo, permitiendo efectuar operaciones entre los colaboradores con rol de Cajero Auxiliar.

Fecha de implementación: Diciembre 01 del 2008

#### **BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Asegurar la atención al cliente en el lugar en el que solicita el servicio sin remitirlo a otro colaborador.

Brinda a los clientes procesos ágiles, amigables, fáciles y claros.

#### **BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Optimizar el proceso de traslado de efectivo entre cajeros (Principales y Auxiliares)

Asegurar el control efectivo en el rea de caja con relación al manejo de efectivo.

#### **ACTIVACION DE CTAS**

Antes: la activación de cuentas se hace en oficina sede mediante una tx financiera que al validar el estado de cuenta solicita Referral. Al autorizar la tx, la cuenta pasa a estado Activa y se relacionan datos de cuenta y cliente en la plantilla Control de Cuentas Actividades EOIN 208, para la firma y huella del cliente y posterior visación de la misma.

Adicionalmente, un depósito a cuenta inactiva solicita Referral para pasarla al estado Reactivada. Para completar el proceso, es necesario que el cliente pase al rea de asesoría a hacer actualización de datos.

En la actualidad: se crea transacción en Asesoría que permite activar cuentas que tengan mas de 6 meses de inactividad y que no se encuentren en estado de bloqueo por control o de índole legal, es decir, la cuenta debe estar en estado:

01 - Activa.

Error! marcador no entendido.07 - subsidio

Error! marcador no entendido.11 - reactivadas

Error! marcador no entendido .12 - posicionando. Esta tx hace obligatorio la actualización de datos de clientes y genera automáticamente comprobante de Activación de cuenta el cual Reemplaza el diligenciamiento manual de la planilla EOIN 208.

Además, se elimina el Referral para depósitos a cuentas inactivas.

Fecha de implementación: julio 18 del 2008

#### **BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Mejor servicio al atenderlo en un solo punto y agilizando la atención al eliminar desplazamientos en la oficina.

#### **BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Garantiza la actualización de datos, optimiza el control, reduce carga operativa y disminuye costos.

#### **ENTREGA DE MEDIOS DE MANEJO**

Antes: La entrega de Medios de Manejo se hacia en la zona de asesoría y la habilitación de cajas. Diligenciamiento de Plantilla manual como constancia de la entrega.

En la actualidad: Entrega y Habilitación de Medios de Manejo en un solo punto e impresión de comprobante automático tomando los datos directamente del sistema para firma del cliente, previa validación de la información.

Fecha de implementación: Enero del 2008

#### **BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Mejor servicio al atenderlo en un solo punto y agilizando la atención al eliminar desplazamientos en la oficina.

#### **BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Reducción de carga operativa y disminución de costos.

#### **ENTREGA Y CANCELACION DE TARJETA DEBITO**

Antes: La entrega y cancelación de Tarjeta Debito solicitaba autorización de un funcionamiento diferente que iniciaba el proceso (Control Dual Automático).

En la actualidad: Entrega y cancelación de Tarjeta Debito, no solicita Control Dual automático. El control Dual, se ejerce en la medida que se tiene la custodia de medios de manejo en cabeza de un funcionario (Subgerente o el delegado) y adicionalmente el plástico se habilita mediante la asignación de claves, la cual esta en usuario diferente al que lo entrega garantizando a los controles necesarios.

Fecha de implementación: Junio 8 del 2008

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Optimiza el tiempo de atención.

**BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

Reducción de carga operativa y desplazamiento.

**CAMBIO DE ESTADO DE AHORRO CUENTA CORRIENTE Y AHORROS.**

Antes: Después de efectuar la transacción de cambio de estado, se debía registrar de forma manual evento en una plantilla única por la oficina, para revisión y firma del cliente.

Ahora: La misma transacción de cambio de estado genera de forma automática un comprobante de la transacción, para revisión y firma del cliente.

Fecha de implementación: Mayo 12 del 2008

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:**

Mejor servicio por oportunidad en la atención.

Antes: La totalidad de los extractos se impriman, preparaban y enviaba a cada oficina sede o a la dirección del cliente según corresponda. En algunas

ciudades diferentes de Bogotá, se utilizaban las oficinas como intermediarios para la distribución de recepción de extractos de los Courriers.

En la actualidad: solo se imprimen y preparan extractos para envío a dirección de clientes. Los extractos que se entregan en oficina sede, se imprimen por solicitud del cliente y en línea. Se elimino la Oficina como intermediario para los Courier y a la fecha se maneja directamente entre el proveedor y la Gerencia de Servicio Administrativos.

Fecha de implementacin: Junio 2007

#### **BENEFICIOS PARA EL CLIENTE::**

Reducción de carga operativa, por eliminación de proceso recepción, custodia y búsqueda manual de los extractos para entregar al cliente cuando se presenta en la oficina, Reducción de costos.

#### **OPTIMIZACION DE HORARIOS DE ATENCION EMPALME ENTRE JORNADAS**

Antes: El empalme se hacia a puerta abierta al publico. El proceso no era eficiente.

En la actualidad: el empalme se hace a puerta cerrada a partir de las 4 p.m. Se atiende al público que quedo en la oficina. La jornada extendida inicia a las 5 p.m.

Fecha de implementación: Octubre 2007

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:** Mejor servicio.

**BENEFICIOS PARA LA OFICINA:**

optimización de tiempo para los procesos de cliente e inicio de jornada.

### **OPTIMIZACION ATENCION AL CLIENTE EN CAJA - MOSTRAR TITULARES COMPLEJOS E RETIRO**

Antes: La transacción de retiros no mostraba la información completa de titulares.

En la actualidad: La transacción muestra los datos completos de titulares antes de realizar la operación financiera.

Fecha de implementación: Julio 2007

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:** Agilidad en la atención.

**BENEFICIOS PARA LA OFICINA:** Permite la validación previa de titularidad, lo cual evita retrocesos por correcciones.

## **OPTIMIZACION ATENCION AL CLIENTE EN CAJA MOSTRAR DE SEDE DE LA CUENTA EN RETIRO CON TALONARIO**

Antes: La transacción de retiro con talonario no mostraba la oficina sede de la cuenta.

En la actualidad: La transacción de retiro con talonario muestra la oficina sede de la cuenta Antes de la operación financiera.

Fecha de implementacin: Julio 2007

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:** Agilidad en la atención.

**BENEFICIOS PARA LA OFICINA:** Facilita control de limites de retiro en oficina NO SEDE, reduciendo carga operativa.

## **DISMINUCION DE REFERALS**

Antes: En central se maneja un límite para controlar el efectivo de la oficina.

En la actualidad: Se maneja el control de este limite al Sistema de Administración de Efectivo.

Fecha de implementacin: Noviembre 2007

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:** Agilidad en la atención.

BENEFICIOS PARA LA OFICINA: Liberación de tiempo y carga operativa.

### **DESMONTE A ASIGNADORES DE TURNO EN CAJA**

BENEFICIO PARA LA OFICINA: Disminución de carga operativa y optimización en el esquema de control.

### **ACTUALIZACION DE REGISTRO DE CLIENTES**

Antes: ACLI manual, actualización en central con uno o mas das de cada.

En la actualidad: Captura total de la información del cliente en línea. Impresión para validación de firma. Proceso de referenciarían disminuye un número de días.

Fecha de implementacin: Noviembre 2007

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE: Mejor servicio por agilidad en la atención y calidad de Sus datos previa validación de la informaron capturada en el sistema.

BENEFICIOS PARA LA OFICINA: Incremento en la capacidad de gestión comercial para mayor numero de apertura de productos de capacitación, por reducción de tiempos. Calidad de los datos al quedar registrados directamente en el Sistema. Mejora del indicador de referenciacion exitosa y reducción del tiempo de dicho proceso.

**ELIMINACION COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO DE CANCELACION DE CDT Y DIA DIA Y CENTRALIZACION DEL ARCHIVO.**

Antes: Sobra una copia de comprobante de pago, generando proceso de archivo innecesario y costos por copia innecesaria.

En la actualidad: No hay sobrante de copias.

Fecha de implementacin: Julio 2007

**BENEFICIOS PARA EL CLIENTE:** Reducción de carga operativa y disminución de costos.

## **CAPITULO V**

### **TIPO DE INVESTIGACION**

#### **MARCO METODOLOGICO**

#### **TIPO DE ESTUDIO**

Para poder llevar a cabo nuestra investigación acerca del impacto generado en los empleados del BCS of Neiva la implementación del nuevo modelo de gestión comercial y operativa utilizaremos una investigación evaluativa y Exploratoria ya que se está efectuando sobre un tema poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, que pretende conocer que está pasando, para poder sacar conclusiones, tiene como objetivo principal centrar todo el interés para poder comprender el fenómeno garantizando los resultados a una amplia variedad de situaciones, buscando generalizar el resultado a cuanta más gente mejor.

## METODO

Cualquier método a utilizar en nuestra investigación es una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos, utilizamos métodos empíricos por cuanto su fundamento radica en la percepción directa del objeto de investigación y del problema, adicional utilizamos la medición, que fue comparar la productividad que ha venido teniendo la Oficina Neiva en el transcurso de los meses en que ya está en firma el Modelo y poder determinar si está siendo efectivo o no, esto lo podemos ver con la posición que ocupa en el Ranking Nacional de todas la Oficinas del BCSC (Ver anexo 2, consideramos que esta es la manera mas efectiva de poder validar que tanto impacto ha tenido el modelo en la productividad de cada uno de los asesores y por ende se ve reflejado en el de la Oficina.

## PROCEDIMIENTO

**Diseño y técnicas de recolección de información:** debemos condensar toda la información necesaria mediante la aplicación de encuestas que nos

permitan conocer el impacto, para la información nos apoyaremos en la opinión de todos los empleados comerciales de la oficina Neiva ya que el nuevo modelo tuvo cambios para todos los cargos de la organización .

## LIMITACIONES

Para realizar este proyecto contamos con una limitación grande y es que por ser este Modelo de Gestión Comercial y Operativa iniciativa exclusiva del BCSC para poder ser más competitivos y lograr convertirse en la primer opción bancaria de los clientes en cuanto a productos, servicios, atención al cliente entre otros aspectos, los creadores no proporcionan mas información que la llega a la oficina para ser aplicada en nuestras labores, es considerado reserva confidencial de la entidad.

## POBLACION Y MUESTRA

Como nos es complicado poder abarcar la totalidad de los empleados del banco hemos optado tomar como muestra para la investigación solo los resultados de la Oficina Neiva.

## TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica de recolección de datos que utilizamos para poder recolectar la información fue la Observación Directa, encuesta y Análisis Documental de toda la información que llega a la oficina por Informativos o que se encuentra en la Intranet publicada a cerca de los avances del Modelo, nuevas tareas a realizar, capacitaciones entre otra información que se logro recolectar en el Diario Actuar.

## INSTRUMENTOS

El instrumento principal a utilizar son los computadores tanto de la of del Banco Caja Social como los alquilados en salas de internet, porque el resto ya es información recolectada manualmente mediante sondeos verbales a los empleados, por ser este un Modelo de Reserva para el Banco por tal razón no nos proporcionan toda la información que necesitamos para poder realizar un estudio más profundo.

## **PARTICIPANTES**

El grupo de investigadores de este proyecto esta conformado por tres estudiantes de la especialización en Auditora Integral de Neiva, los cuales están vinculados hace mas de cuatro años al sector financiero los cuales son:

LeidyYeninse Delgado, asesora comercial del Banco Caja Social of Neiva hace cuatro años y de profesión Administrador Bancario y Financiero de la Universidad Corhuila.

Plutarco Antonio Leguizamo subgerente Banco Caja Social of Neiva jornada normal, vinculado con la entidad hace 10 año y de profesión administrador de Empresas de la universidad Inca.

Jhon Fredy Lemus cajero del banco Davivienda hace 4 años de profesión Administrador de empresas de la universidad Inca.

Los participantes son los mismos investigadores del proyecto mas el Gerente de la Of Neiva el Dr JAVIER LEONARDO AHUMADA, quien esta enterado de la investigación que se está llevando a cabo, todos los involucrados son empleados del BCS los cuales está en vivo con el modelo son residentes de la ciudad de Neiva y vinculados con el sector financiero.

## **CAPITULO VI**

### **NUESTRA ENTIDAD**

#### **QUE ES LA FUNDACION SOCIAL**

Es una institución de carácter privado que, a través de un grupo de empresas en las cuales está el BANCO CAJA SOCIAL, y programas sociales busca contribuir a la transformación de las causas estructurales de la pobreza. Jurídicamente es una entidad sin ánimo de lucro, de utilidad común, y de carácter fundacional.

#### **RESEÑA HISTORICA**

Desde los orígenes somos una entidad inspirada en el compromiso y en el trabajo con la tarea de contribuir a superar la pobreza de la clase obrera.

## ESTRATEGIAS

- Medios para la instrucción como escuelas, periódicos, talleres, imprenta, y bibliotecas.
- Medios para la Economía: banco (caja de ahorros), almacenes de víveres, mutuales y talleres.
- Medios para la Moralidad: Fiestas populares, teatro, deportes, hospedaje, barrios de obreros.

El 1 de enero de 1911, el padre José María Campoamor, sacerdote, jesuita y un grupo de obreros fundaron el “círculo de obreros de san francisco Javier” en Bogotá y la “caja de ahorros del circulo de obreros”.

Comenzaba así una obra que tenia lo social como eje, a la comunidad y a los obreros como centro de su acción y a la actividad económica como un apoyo muy importante.

Desde 1911 hasta inicios de 1970, el “círculo de obreros” y la “caja de ahorros” amplían y expanden su obra en el mismo modelo organizativo, se crean escuelas para los hijos de los obreros, se hacen conjunto de vivienda social, crecen y se fortalecen “las marías” organización femenina.

Para la fundación social es un orgullo histórico poder decir que lo que hoy somos, se fundamentó desde 1911 en el trabajo y la ética de la mujer.

### **MISION DE LA FUNDACION SOCIAL**

“Trabajar por superar las causas estructurales de la pobreza, para construir una sociedad más justa, solidaria, productiva y en paz”

### **VISION DE LA FUNDACION SOCIAL**

Impulsar la justicia y la prosperidad.

### **INSPIRACION ETICA DE LA FUNDACION SOCIAL**

Una sociedad más Humana, Igualitaria y Justa, Solidaria, Autónoma y Participativa, Democrática, Pacífica, Gestora del bien común, Próspera.

## **EMPRESAS DE LA FUNDACION SOCIAL**

### **COLMENA BSCS:**

Es un establecimiento de crédito Bancario; constituido bajo la forma de sociedad comercial anónima incursionando en la Banca Personal y Empresarial con servicios integrales.

### **BANCO CAJA SOCIAL BCSC:**

Empresa del sector financiero con 100 años de experiencia, cuyo mercado se concentra en personas de los estratos medio y bajo, así como pequeñas y medianas empresas.

### **COLMENA FIDUCIARIA:**

Entidad de servicios financieros que administra patrimonios autónomos por encargo, atendiendo así las necesidades de ahorro y participación, en

esquemas de inversión de los diferentes entes económicos e los ramos inmobiliario, mobiliario y financiero.

### **COLMENA CAPITALIZADORA:**

Esta entidad ofrece sistemas de ahorro programado que mediante el pago de cuotas periódicas le dan al usuario la oportunidad de participar en sorteos.

### **COLMENA VIDA Y RIESGOS PROFESIONALES**

Como administradora de riesgos profesionales participa en el sistema de seguridad social contribuyendo a la protección de los trabajadores colombianos, mediante el desarrollo de servicios de prevención, atención, rehabilitación e indemnización que garanticen el mejoramiento de la salud y el incremento de la productividad especialmente en los ramos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

## **DECO CONSTRUCCIONES LTDA**

Esta empresa se dedica a la construcción y promoción de proyectos de vivienda, contribuyendo a la solución del déficit habitacional de los sectores medios y bajos, participando activamente en la construcción de vivienda de interés social.

## **SERVIR**

Servir centro vacacional tiene como propósito la prestación de servicios turísticos y hoteleros en la modalidad de vacaciones, paseos de un día y eventos empresariales.

## **MAT**

Materiales para la construcción, esta empresa se dedica a la producción de materiales para la construcción.

## **PIC**

Promotora de inversiones y cobranzas, esta empresa se dedica al cobro de los productos de colocación que posee el banco en las diferentes modalidades.



## **BANCO CAJA SOCIAL BCSC**

### **HISTORIA**

Antes de haber cumplido 5 meses de su llegada a Bogotá, el padre José María Campoamor, un grupo de obreros y los primeros beneficiarios de su noble empresa, inauguraron con sencilla solemnidad el 1 de enero de 1911, el círculo de obreros y la caja de ahorros del círculo de obreros, primera semilla de la caja social.

El 2 de julio de 1939, tuvo lugar un acontecimiento de enorme trascendencia en la vida de la Caja, este día fue inaugurado el moderno edificio de la avenida Jiménez con Carrera 5, que en lo sucesivo sería la sede principal de la entidad.

El 28 de febrero de 1942, se publicó el primer balance consolidado.

En 1972 cambió su nombre por la CAJA SOCIAL DE AHORROS, el edificio de la calle 59 se inaugura en el 1978, el 30 de Diciembre de 1991, cambió nuevamente su razón social por la de CAJA SOCIAL, como establecimiento bancario, puede ofrecer nuevos productos como cuenta corriente (1972), aceptaciones Bancarias (1994), comercio internacional (1995).

El 30 de abril de 1996 cambia su razón social y su imagen por la de BANCO CAJA SOCIAL. El 28 de junio de 2005, y como resultado de la integración el Banco Caja Social adquiere el nombre de Banco Caja Social BCSC.

### **MISION**

Como empresa de la Fundación Social, el BANCO CAJA SOCIAL BCSC, existe para apoyar con su propia actividad, el propósito de la obra fundacional.

“trabajar por superar las causas estructurales de

La pobreza, para construir una sociedad más justa,

Solidaria, productiva y en paz”

## **VISION**

El BANCO CAJA SOCIAL BCSC, es líder en el apoyo del crecimiento de personas, microempresas, pequeñas y medianas empresas que construyen el progreso del país.

Brindar respuesta efectivas teniendo en cuenta las características de los clientes a través de un portafolio de productos y servicios que satisfagan sus necesidades, llegando a los niveles económicos más bajos hasta donde sea posible, dentro de los parámetros de rentabilidad y control de riesgo que garanticen la sostenibilidad de la institución.

## **BANCO CAJA SOCIAL BCSC**

### SEDES:

Edificio calle 78

Edificio calle 72

Edificio calle 59



Edificio calle 31

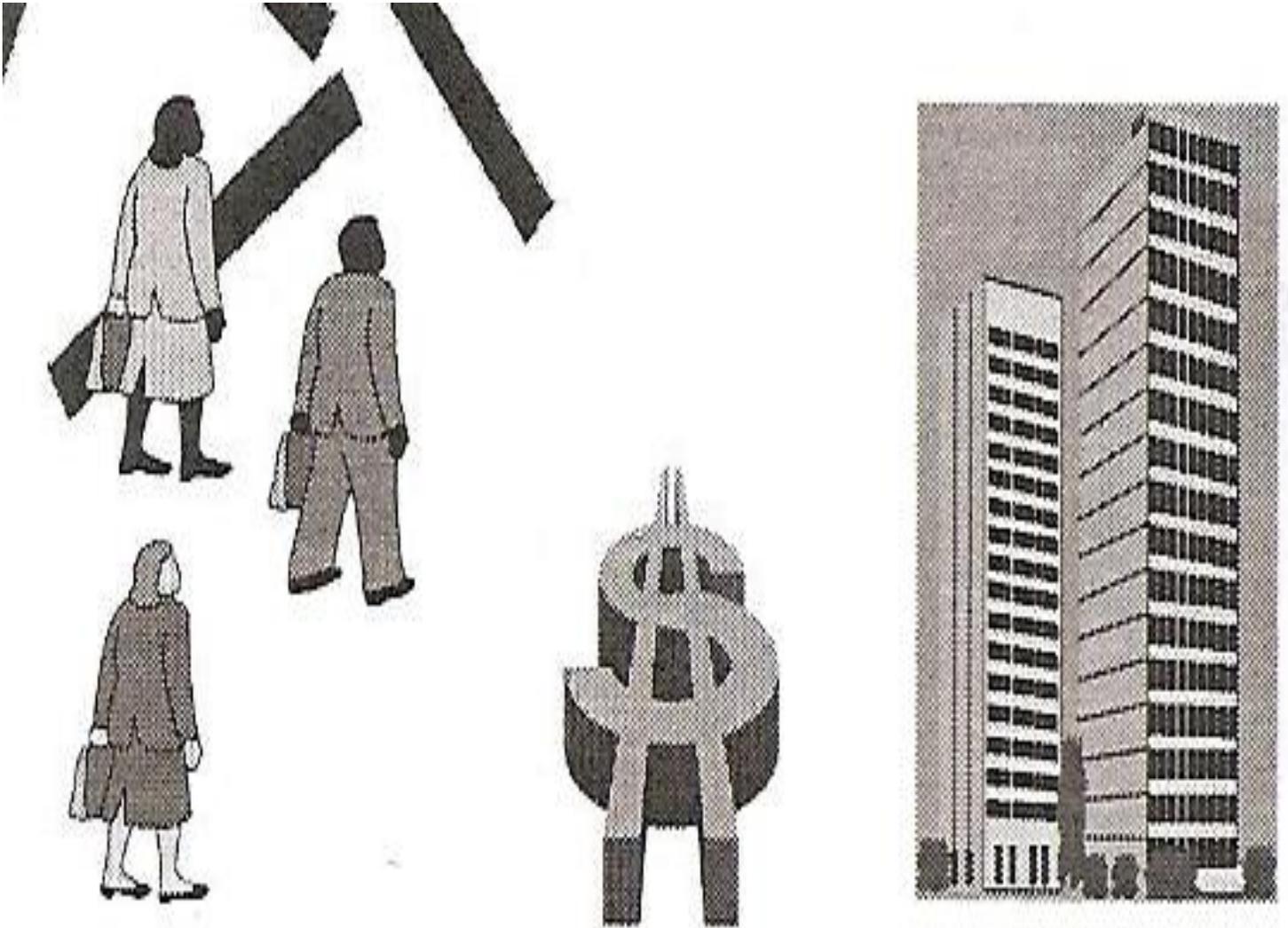
Unidades Didacticas

### **MERCADO OBJETIVO**

Los productos del Banco Caja Social BCSC están orientados hacia un mercado objetivo definido de la siguiente manera:

- **DEPENDIENTES:** Personas naturales de ingresos medios estratos 2, 3, 4 y sus familias, incluye empleados, pensionados, rentistas de capital, profesionales independientes, especialmente en el area de servicios.

- **INDEPENDIENTE:** Esta conformado por personas naturales y jurídicas (pequeñas, mediana y gran empresa), que desarrollan su actividad económica a través de unidades de negocio o empresas.



CAPTAR A UN  
MENOR INTERES

INTERMEDIACION FINANCIERA

COLOCAR A UN  
MAYOR INTERES

## **PRODUCTOS DE CAPTACION**

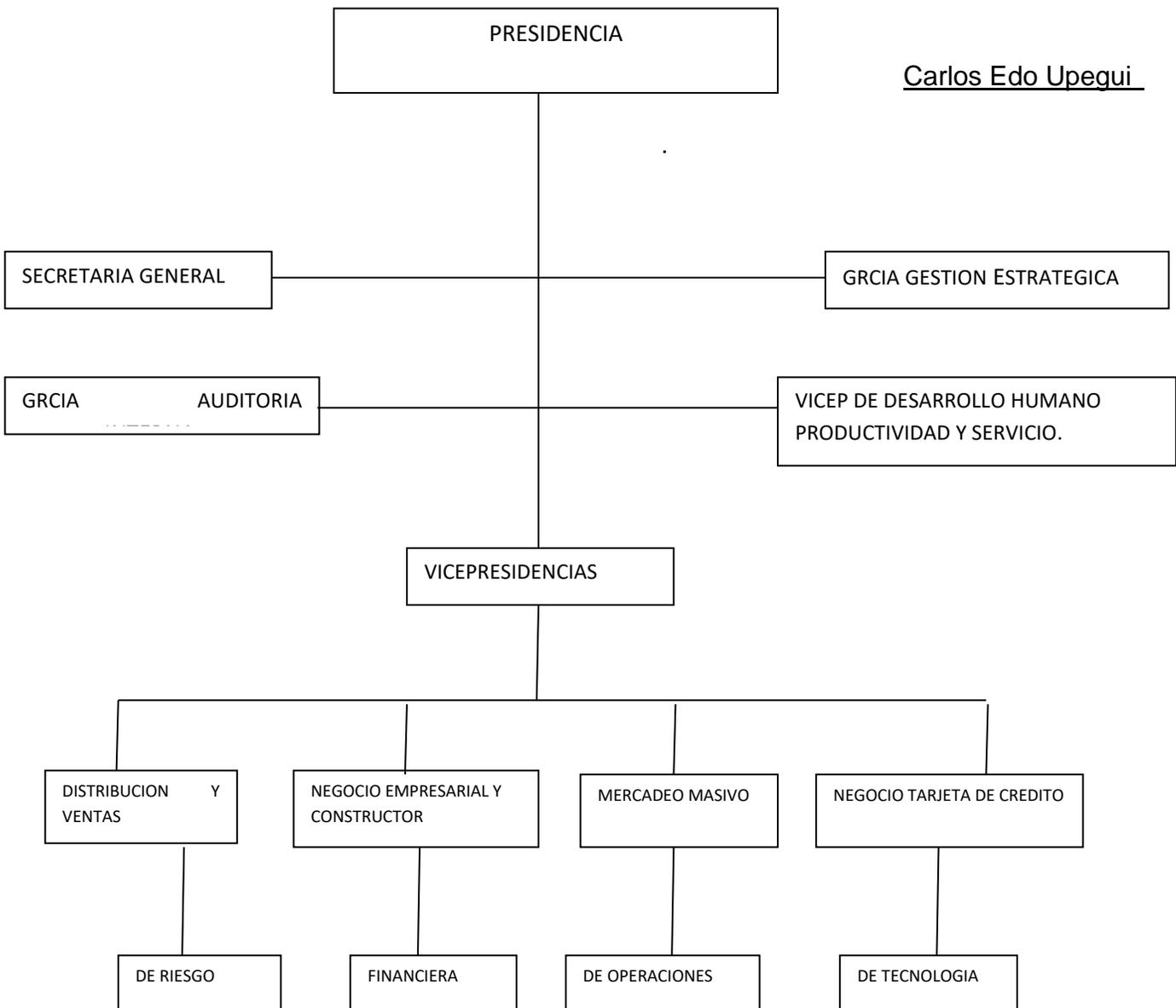
- Cuenta transaccional Clásica
- Cuenta transacción Plus
- Cuenta de ahorros Disponible
- Cuenta alcance su casa
- Tuti cuenta
- Día Día
- Cdt
- Cuenta de ahorros para ahorrar

## **PRODUCTOS DE COLOCACION**

- Créditos de Consumo
- Compra de Cartera
- Tarjeta de crédito
- Capital de trabajo
- Activos fijos
- Rotativo empresarial
- CAME

- Moneda extranjera
- Bancoldex.
- Cuenta Corriente

**ORGANIGRAMA BCSC**



### **VICEPRESIDENCIA DE DISTRIBUCION Y VENTAS**

#### **Julio Enrique Sanz Galindo.**

Garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas comerciales, la rentabilidad de los canales de distribución y la prestación de un excelente servicio al cliente.

### **VICEPRESIDENCIA FINANCIERA**

#### **Jorge Alberto Linares Alarcón**

Optimizar los recursos económicos de la entidad, de modo que redunden en el máximo rendimiento sobre la inversión, consistente con el nivel de riesgo definido.

### **VICEPRESIDENCIA DE RIESGO**

#### **Gabriel José Nieto Moyano**

Garantizar la calidad de la nueva colocación y la eficiencia en el proceso, en armonía con la propuesta de valor para los clientes de los segmentos objetivos, promoviendo una cultura de riesgo al interior de la entidad.

## **GERENCIA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS**

### **Jaime Andrés Herrera Beltrán**

Planear, coordinar, dirigir y controlar el modelo operativo y Tecnológico de la entidad, generando ventajas competitivas y facilitando el cumplimiento de los objetivos del negocio.

## **VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO HUMANO, PRODUCTIVIDAD Y SERVICIO**

### **Rodrigo Paredes García**

Asegurar que la organización cuenta con el talento humano requerido para el desarrollo exitoso de la estrategia de negocio, dentro de un contexto de administración altamente eficiente y la aplicación de política coherente con los principios y valores institucionales.

## **GERENCIA DE OPERACIONES**

### **Jorge Enrique JaimesJaimes**

Garantizar el apoyo efectivo a la gestión del negocio mediante la operacionalización de los planes estratégicos y la administración eficiente de los procesos operativos desarrollados en los diferentes canales y áreas de soporte, generando información confiable y oportuna.

## **DESCRIPCION DE PRODUCTOS DEL BCS**

### **PRODUCTOS DE COLOCACION**

#### **CREDITO DE LIBRE INVERSION**

En Banco Caja Social BCSC Usted encuentra el apoyo que necesita para adquirir lo que más quiere, fácil y en poco tiempo.

#### **Beneficios y características:**

- Dinero para lo que necesite. Tenemos créditos desde \$1.000.000 en adelante.
- Cuotas fijas durante toda la vigencia del crédito.
- Cómodos plazos para pagar.
- Si ya ha tenido otros créditos en alguna entidad bancaria o con el Banco Caja Social BCSC, no requiere avalista.
- Puede tomar el crédito desde 12 hasta 60 meses.
- El crédito se desembolsa en su Cuenta Corriente o de Ahorros del Banco Caja Social BCSC.
- Pagar el crédito es muy sencillo; puede hacerlo a través de nuestro servicio de Débito Automático de su cuenta de ahorros o

corriente, a través de la página de Internet, por la Línea Amiga o a través de nuestra red de más de 110 oficinas a nivel nacional.

- Posibilidad de pagar su crédito de contado si adquiere Credisorteo

Pago Único Plus (\*)

- Tranquilidad porque en caso de faltar, el seguro de vida cubre el valor de la deuda(\*\*).

Sujeto a condiciones de la Póliza

### **CREDITO DE LIBRANZA**

Un amigo piensa en brindarle comodidad a empleados y pensionados por intermedio del crédito de libranza.

Para tener acceso al crédito, la empresa que paga su nómina debe estar vinculada al Banco Caja Social BCSC a través de un convenio de libranza.

### **Beneficios**

- Por ser un crédito de libre inversión, puede destinar el dinero para lo que quiera.
- No requiere experiencia financiera, ni fiadores, ni codeudores.
- No hay costos de validación comercial ni estudio del crédito.

- Cuota fija y tasa de interés preferencial. Consulte nuestras tasas
- Amplios plazos.
- Desembolso del crédito directamente a su cuenta en el Banco Caja Social BCSC, sin necesidad de ir a una de nuestras oficinas.
- Comodidad en los pagos, que se realizan con cargo a la nómina o a la mesada pensional.
- Tranquilidad, ya que en caso de muerte, el seguro de vida (Emitido y comercializado por Liberty Seguros S.A.) cubre el valor de la deuda. (se debe precisar quién emite el seguro).

### **Características**

- Dirigido a empleados y pensionados entre 18 y 75 años, con ingresos a partir de un salario mínimo mensual legal vigente.
- Montos desde \$500.000. El monto máximo se establece de acuerdo con la capacidad de endeudamiento del empleado o pensionado.
- Plazos desde 6 hasta 60 meses.
- Desembolso a la cuenta de nómina del empleado.

## **Garantía**

- Solamente firma de pagaré.

## **CREDITO PARA VEHICULO**

**¡Un amigo le brinda la posibilidad de comprar el auto que siempre ha querido!**

## **Beneficios**

- El estudio de la solicitud no le cuesta nada.
- No requiere avalista.
- Agilidad en la aprobación del crédito (24 horas) y en los trámites de legalización para el desembolso.
- Amplios plazos de financiación.
- Cuota fija.
- Facilidad para el pago de las cuotas a través de nuestra amplia red de oficinas.
- Puede hacer abonos extraordinarios al crédito o cancelarlo antes del tiempo pactado, sin sanciones ni sobrecostos.
- Extracto mensual detallado.

- Tranquilidad porque, en caso de faltar, el seguro de vida cubre el valor de la deuda

## **CREDITO ROTATIVO CREDIAMIGO**

### **Crédito Rotativo Crediamigo**

Cuenta con dinero en efectivo en cualquier momento. Con Crediamigo Usted dispone de dinero permanentemente, es muy sencillo tenerlo y utilizarlo es muy rápido; una llamada a Línea Amiga, o al entrar por Internet a nuestra página: [www.bancocajasocial.com.co](http://www.bancocajasocial.com.co).

### **Características y beneficios:**

- Cupo de crédito permanente, para utilizarlo y tenerlo todo.
- Es un cupo de crédito para libre destino.
- Se utiliza pasando el cupo a su cuenta corriente o de ahorros.

Esto se hace con su Tarjeta Débito Visa Electrón.

- Y de una vez queda disponible el monto en su cuenta.
- Se puede utilizar desde \$200.000 hasta el total del cupo disponible.

- Cada utilización que realice queda diferida automáticamente a 36 meses, esto hace que las cuotas siempre sean moderadas.

- Cada vez que Usted realiza un pago mensual o un abono extraordinario, se libera el cupo de Crediamigo y puede volver a utilizarlo.

- Tramitar la solicitud del producto, no tiene costos.

- Si utiliza el cupo de Crediamigo o mantiene un saldo utilizado, no se genera cuota de manejo.

- Hacer los pagos mensuales de Crediamigo, es muy sencillo; Usted puede hacerlo a través de nuestro servicio de Débito Automático sin costo adicional, o a través de nuestra página de Internet, o si prefiere por teléfono a través de Línea Amiga o a través de nuestra red de más de 110 oficinas a nivel nacional.

- Tenemos cupos desde 2.5 SMMLV

- El Extracto de Crediamigo es más detallado y se pueden ver y entender las utilidades de cada mes.

- Permite abonos extraordinarios a capital, sin sanciones.

- Seguro de Vida (1), en caso de faltar, el seguro cancela el valor total de la deuda.

## **CREDITO PARA VIVIENDA**

Es un producto dirigido a personas naturales o grupos familiares que desean adquirir vivienda familiar usada ó nueva. La vivienda puede ser VIS (Vivienda de Interés Social Hasta 135 SMLV (\*))ó NO VIS (Mayor a 135 SMLV (\*)).

### **Características:**

- El cliente puede tomar el crédito hipotecario en Pesos ó en UVR
- Financiamos hasta el 70% para vivienda nueva o usada.
- La garantía del crédito será hipoteca abierta, en primer grado y sin límite de cuantía a favor del banco, sobre el inmueble objeto de financiación. Así mismo los deudores deben suscribir un pagaré
- La primera cuota del crédito no puede representar más del 30% de los ingresos familiares
- Las tasas de interés serán las vigentes al momento del desembolso. (1)
- Para obtener el crédito hipotecario se debe tomar una Poliza de Seguro de Vida, el cual en caso de Muerte e Incapacidad Total y Permanente y demás riesgos previstos en la póliza cubre hasta el 100% del saldo de la deuda. Y para proteger el inmueble debe tomar una Poliza de Incendio y Terremoto.

- Es posible asegurar hasta dos deudores, los de mayores ingresos, de manera que en caso de muerte o incapacidad permanente de alguno de ellos, la obligación será cancelada por la compañía de seguros

- En el crédito hipotecario, el cliente puede realizar pagos extraordinarios a capital, escogiendo la posibilidad de reducir el valor de la cuota o del plazo total del crédito. Así mismo puede prepagar la obligación sin sanción alguna por parte del banco.

### **TARJETA DE CREDITO**

Ahora no sólo puede acceder a su Tarjeta de Crédito Banco Caja Social BCSC Visa, sino además puede acceder al mundo de servicios de MasterCard a través de las nuevas Tarjetas de Crédito Banco Caja Social MasterCard.

- Su alternativa de pago para comprar lo que quiera
- Un medio de pago útil y fácil de usar.
- Le brinda la posibilidad de realizar todas sus compras de bienes y servicios, o realizar todos sus pagos periódicos y diferirlos al plazo que más le convenga de 1 a 24 meses. Usted elige el plazo
- Y si lo que necesita es dinero, usted cuenta con la posibilidad de realizar Avances en Efectivo.

- Usted cuenta con dos tipos de Tarjetas, las cuales le permiten realizar transacciones con gran comodidad a nivel nacional e internacional.

- Con Tarjetas de Crédito Banco Caja Social BCSC VISA (Clásica y Oro) pague sus Impuestos Nacionales y Aduaneros en las oficinas del Banco Caja Social BCSC.

## PRODUCTOS DE CAPTACION

### **CUENTA DE AHORRO DISPONIBLE**

Si usted es una persona que quiere ahorrar, que le gusta hacerlo a su propio ritmo y no quiere tener limitaciones para disponer de su dinero para emergencias o eventualidades, el Banco Caja Social BCSC pone a su disposición Cuenta de Ahorro Disponible, una cuenta que lo ayuda a ahorrar sin costos.

Su nueva Cuenta de Ahorro Disponible le ofrece grandes beneficios:

- Ahorro sin costos
- Disponibilidad de sus recursos para emergencias o imprevistos

- Tarjeta Débito Gratis.
- Gratis la cuota de administración de la cuenta en los meses que no realice retiros o transferencias.
- Consultas ilimitadas Gratis a través de Audio, Banca Móvil e Internet.
- La liquidación de intereses sobre saldo diario serán abonados de forma mensual a partir de la fecha de apertura de la cuenta.
- Marcación con la exención del GMF (4 x 1000), previo cumplimiento de los requisitos de ley.
- Envío de extracto detallado por correo electrónico.

## **CUENTA DE AHORRO TRANSACCIONAL**

### **Oferta Clásica**

Si usted no necesita realizar muchas transacciones, pero le gusta contar con todo un portafolio de canales y servicios para hacerlas con tranquilidad y seguridad, el Banco Caja Social BCSC pone a su disposición la Cuenta Transaccional - Oferta Clásica, una cuenta que lo tiene todo sin que le cueste más.

Con una cuota de administración de sólo \$4.900 mensuales + iva, usted obtiene:

- Tarjeta débito para el manejo de su dinero y acceso a todos los canales transaccionales.
- Hasta 3 transacciones mensuales gratis en cajeros automáticos del Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC en todo el país.\*
- 2 consultas mensuales y transacciones desde su cuenta a través de la Línea Amiga.\*
- Transacciones ilimitadas gratis por internet.\*
- Notificación gratis, durante los dos primeros meses, de transacciones superiores a \$200.000.
- Traslados de fondos gratis entre cuentas de personas naturales del Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC, a través de nuestros canales electrónicos.
- Débito automático gratis para pago de créditos personales, tarjetas de crédito y crédito hipotecario.
- Puede marcar su cuenta como exenta del 4 x 1000, previo cumplimiento de los requisitos de ley.\*\*
- Extractos por correo electrónico.

## **Oferta Plus**

Si usted o su negocio necesitan realizar múltiples transacciones y contar con todo un portafolio de canales y servicios para hacerlas con tranquilidad y seguridad, el Banco Caja Social BCSC pone a su disposición la Cuenta Transaccional - Oferta Plus, una cuenta que lo tiene todo sin que le cueste más.

Con una cuota de administración de sólo \$10.500 mensuales + IVA, usted obtiene:

- Tarjeta débito para el manejo de su dinero y acceso a todos los canales transaccionales.
- Transacciones ilimitadas gratis en cajeros automáticos del Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC en todo el país, la Línea Amiga e internet.\*
- Notificación gratis, durante los dos primeros meses, de transacciones superiores a \$200.000.
- Traslados de fondos gratis entre cuentas de personas naturales del Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC, a través de nuestros canales electrónicos.
- Débito automático gratis para pago de créditos personales, tarjetas de crédito y crédito hipotecario.

- Puede marcar su cuenta como exenta del 4 x 1000, previo cumplimiento de los requisitos de ley.\*\*
- Extractos por correo electrónico

### **CUENTA DE AHORROS PARA AHORRAR**

Todos tenemos una meta que queremos alcanzar y un plazo en el cual deseamos cumplirla. El Banco Amigo nos asesora para saber el monto mensual que debemos ahorrar según nuestra capacidad y nos da muchas ventajas para poder alcanzarla.

#### **Beneficios:**

- No tiene cuota de manejo
- Tasa de interés preferencial en función del cumplimiento de su plan de ahorro
- Con consultas gratis e ilimitadas a través de la Línea Amiga, Internet, Banca Móvil y Oficinas Banco Caja Social BCSC.

\*Las condiciones de la tasa las puede consultar en la oficina.

#### **Ventajas de ahorrar:**

- La puede abrir desde \$20.000
- Usted elige el plazo: desde 6 hasta 36 meses.
- Dispone de una tarjeta para realizar depósitos en las oficinas de Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC a nivel nacional s, totalmente gratis.
- Puede ahorrar de diferentes formas:
  - A través de débito automático, si tiene cuenta en cualquiera de las Oficinas de Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC
  - Mediante transferencia entre cuentas de Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC
  - En cualquier Corresponsal No Bancario de su Banco Amigo.
- Puede marcar su cuenta como exenta del (4x1.000)\*, previo cumplimiento de los requisitos de ley.

### **TUTI CUENTA**

Haga que sus hijos ahorren para tener un mañana a través de esta cuenta creada para niños y jóvenes, desde los 7 hasta los 17 años, para que aprendan

el valor y la importancia del ahorro, como una forma de alcanzar metas y llegar muy lejos.

**Beneficios y Características:**

- Se maneja con tarjeta débito
- No cobro de cuota de manejo, lo que permite ver crecer su dinero.
- Liquidación y capitalización diaria de intereses.
- Permite crear el hábito del ahorro desde corta edad.
- Con solo una Llamada a la Línea Amiga o a través de Banca Móvil o ingresando a [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com) puede consultar el estado de su cuenta en forma ágil y segura.
- Facilidad para realizar consignaciones y retiros en las Oficinas de Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC en todo el país.
- Acceso al detalle de los movimientos de tu cuenta de ahorros a través de extracto

## **PRODUCTOS DE INVERSION**

### **CDT TASA FIJA Banco Caja Social BCSC**

Certificado de Depósito a Término que le reconoce rendimientos a una tasa de interés fija según el plazo pactado.

#### **Características:**

- Tasas de interés de acuerdo con los plazos y montos de apertura.
- Monto mínimo de apertura de \$500.000.
- Es un depósito a término fijo con plazo mínimo de 30 días.
- Entrega de intereses al vencimiento.
- Son transferibles mediante endoso y pueden ser negociados en la Bolsa de Valores de Colombia.
- Tiene renovación automática.
- Es irredimible (no se puede liquidar antes del periodo pactado).
- Puede tener más de un titular con posibilidad de seleccionar el tipo de manejo, bien sea individual, conjunto o alternativo.

#### **Beneficios:**

- Rendimientos especiales según el tiempo y monto de apertura.

- Ahorro al no asumir el 4 X mil, dado que el Banco asume el gravamen en el momento de su liquidación
- La posibilidad de endosarlo o negociarlo, si necesita el dinero antes de su vencimiento.
- Facilidad en su apertura por su sencillez y la amplia red de Oficinas a nivel nacional.
- Variedad de alternativas en plazos, para su constitución.
- Respaldo de una entidad sólida y de amplia trayectoria en el sector bancario.

### **CDT TASA VARIABLE BANCO CAJA SOCIAL BCSC**

Obtenga rentabilidad a una tasa de interés variable según el plazo y monto pactado.

#### **Beneficios y características:**

- Monto de apertura en pesos
- Base de liquidación 360 días.
- Rendimientos según el tiempo y monto de apertura.
- Ahorro al no asumir el 4 X mil dado que el gravamen lo paga el banco, en el momento de su liquidación.

- La posibilidad de endosarlo o negociarlo, si necesita el dinero antes de su vencimiento.
- Facilidad en su apertura por su sencillez y la amplia red de Oficinas Banco Caja Social BCSC a nivel nacional.
- Variedad de alternativas en plazos, para su constitución.
- Tasa de interés variable indexada a la DTF
- Monto mínimo de apertura \$500.000.
- Es un depósito a término fijo con plazos de 12, 18, 24 y 36 meses.
- El pago de intereses es periódico: mensual, trimestral o semestral.
- Tiene renovación automática.
- Puede tener más de un titular con posibilidad de seleccionar el tipo de manejo, bien sea individual, conjunto o alternativo.
- Las formas de apertura del título serán: efectivo, cheque, débito en cuenta y reinversión.

## **DIA DIA**

Gane intereses en periodos cortos de liquidez. Este producto de inversión a plazo fijo devenga intereses desde la fecha de apertura, dentro del límite mínimo de diez (10) días calendario.

### **Beneficios y características:**

- Rendimientos según el tiempo y monto de apertura.
- Ahorro por ser el banco quien asume el 4 X mil, en el momento de su liquidación.
- Disponibilidad de dinero en cortos períodos de tiempo.
- El respaldo de una entidad sólida y de amplia trayectoria en el sector bancario.
- Apertura desde \$500.000
- Es un depósito de ahorro para constitución de 10 a 89 días
- Entrega intereses al vencimiento..
- Puede tener más de un titular con posibilidad de seleccionar el tipo de manejo, bien sea individual, conjunto o alternativo.

### **OPERACIONES INTERNACIONALES**

Cuenta con un portafolio de productos y servicios internacionales. Abra un mundo sin fronteras para el crecimiento y bienestar de su familia o su empresa.

### **Beneficios y características:**

- **Cobertura mundial:** con la cual le permitimos extenderse utilizando la más amplia red de corresponsales en el exterior.

- **Agilidad y eficiencia:** contamos con procesos rápidos y seguros, así como con tecnología de punta en comunicaciones, para el trámite de sus operaciones.

- **Asesoría:** a través de nuestras líneas telefónicas en Bogotá, 3138000 Ext 11559-11546-11512 -11517-11515 orientamos sus operaciones financieras internacionales y sus trámites con entes gubernamentales, evitándole pérdida de tiempo y dinero.

- **Tarifas:** Ofrecemos tarifas cómodas y competitivas dentro del mercado financiero para atender sus transacciones Internacionales.

- **Cobertura nacional:** con la red Banco Caja Social BCSC cuenta con 119 oficinas en todo el país para el trámite de sus operaciones financieras internacionales.

- **Mesa de divisas:** a través de nuestra mesa de divisas podrá negociar las tasas de compra y venta de divisas generando mayores utilidades en sus operaciones. Comuníquese con nosotros en los teléfonos 3137125 Ext 11541 o 1545 o 3138000 Ext 11541-11545 en Bogotá.

**Formas de adquirirlo:**

- Cumplir con los requisitos exigidos por el banco para el trámite de operaciones en moneda extranjera tanto para persona natural como para persona jurídica. Para tal fin debe ponerse en contacto con el gerente de la oficina en donde tiene radicada su cuenta, en donde podrá solicitar el trámite de su operación

**Compra y Venta de Divisas:**

El dólar es la moneda internacional por excelencia, su fácil manejo es una necesidad vital para el desarrollo de muchas de sus actividades, es por esto, que con las operaciones de cambio de divisas Banco Caja Social BCSC, usted podrá negociar con nuestra mesa de dinero sus dólares americanos en transferencia, cheque, y efectivo.

**• Venta de Divisas:**

- **Transferencias Electrónicas:** gracias a que contamos con tecnología de punta en comunicaciones, usted podrá girar su dinero de una forma segura y efectiva, cuando y donde lo necesite.

Por intermedio de la red Banco Caja Social BCSC, usted podrá:

transferir dinero a sus cuentas en el exterior, efectuar inversiones financieras en moneda extranjera, pagar inscripción de cursos, cubrir gastos de manutención de sus familiares radicados fuera del país, pagar sus tarjetas de crédito internacionales, etc,

- **Cheque:** si usted necesita efectuar sus pagos internacionales con cheque, el banco le ofrece cheques en moneda extranjera sobre bancos de primera línea a nivel internacional.

- **Efectivo:** Al realizar sus compras de dólares en efectivo con el banco, usted cuenta con la seguridad de adquirir dólares legítimos, con tasas de cambio competitivas.

- **Compra de divisas:**

- **Transferencias electrónicas:** gracias a las cuentas en moneda extranjera, que el Banco posee en el exterior, usted podrá recibir sus pagos en dólares de los Estados Unidos de América, enviados desde cualquier parte del mundo. Por Intermedio de la red Banco Caja Social BCSC, usted podrá recibir giros por: contratos efectuados en el exterior, divisas que posea en sus cuentas internacionales, ayudas familiares, remesas

de trabajadores. etc.

Si usted viaja al exterior, podrá efectuar transferencias a sus familiares desde cualquier país del mundo.

Para recibir las instrucciones sobre cómo canalizar sus transferencias desde el exterior, comuníquese con la oficina sede de su cuenta

- **Cheque:** negociamos o efectuamos la gestión de cobro de sus cheques en dólares americanos, girados sobre bancos de: Estados Unidos, Canadá, Islas Vírgenes y Puerto Rico.

- **Dólares en efectivo:** Si usted cuenta con dólares en efectivo y requiere convertirlos en moneda nacional, el banco podrá cambiarlos y así atender sus requerimientos de liquidez.

## **GIROS CAIXA**

Reciba sus giros desde España a través de la red Banco Caja Social BCSC y La Caixa\*. Ahora sus familiares le puedan enviar el dinero de una manera rápida, fácil y segura con una tasa de cambio competitiva de dólares a pesos.

\*Es una de las entidades financieras más importantes de España con más de 4.500 Oficinas y más de 6.500 cajeros.

### **Beneficios y características:**

- Contamos con una gran cobertura, a través de más de 4.500 oficinas y 6.500 cajeros de La Caixa en España y la cobertura de la red Banco Caja Social BCSC en Colombia.

- Sus operaciones se realizarán con todas las garantías de seguridad pues se llevan a cabo a través de dos entidades financieras reconocidas. Igualmente contará con confirmación telefónica inmediata para el oportuno retiro de su giro en horario básico bancario.

- Realizar sus giros y remesas con nosotros le resultará conveniente, pues le ofrecemos una tasa de cambio competitiva de dólares a pesos. De igual forma sus operaciones no tienen ningún costo y no generan descuentos para quien lo recibe.

- El envío de dinero desde España es un servicio del banco, que permite el envío de dinero fácilmente a sus familiares en Colombia.

- El ordenante sólo debe acercarse a alguna de las 4.500 oficinas de La Caixa (si es cliente o no de La Caixa) y de los 6.500 cajeros (sólo si es cliente de La Caixa) para hacer el envío.

- El Banco llama al beneficiario en Colombia para informarle la llegada del Giro y que se puede acercar a alguna de las oficinas autorizadas para reclamarlo.

#### **Formas de adquirirlo:**

- El Beneficiario en Colombia puede ser cliente o no del banco.
- Si el beneficiario del giro es cliente del banco tiene la posibilidad, en el momento de realizar el cobro, de ordenar el abono a su cuenta.

#### **GIROS Y FINANZAS (WESTERN UNION)**

Reciba sus Giros nacionales o internacionales enviados a través de Giros y Finanzas agente de Western Unión en cualquier oficina de la red Banco Caja Social BCSC a nivel nacional. Convenio con Giros & Finanzas, representante de Western Unión en Colombia.

#### **Forma de pago:**

- Efectivo o cheque de gerencia. si es cliente de Banco Caja Social BCSC tiene la posibilidad, en el momento de realizar el cobro, de

abonarlo a su cuenta evitando llevar su dinero en efectivo y correr riesgos.

**Recomendaciones para realizar el cobro:**

Confirme que existe un giro a su favor, esto lo puede hacer con el remitente o comunicándose a las líneas telefónicas de Giros & Finanzas de Lunes a viernes: 07:30am a 9:30 pm, sábados: 08:00am a 8:00 pm y domingos y festivos: 08:00am a 8:00 pm en los siguientes números 01 8000 111 999635 35 60 desde Bogotá; ó 018000 111 999 desde cualquier otra ciudad del país.

**Requisitos:**

- Original y fotocopia de su documento de identidad.
- Clave entregada por el remitente, si la tiene.

**Instrucciones para reclamar un giro en oficina de Banco Caja Social**

**BCSC:**

Si usted sabe que le enviaron un giro a través de Giros y Finanzas, agente de Western Unión, puede reclamarlo en cualquier oficina del Banco Caja Social BCSC a nivel nacional.

1. Diríjase a cualquiera de nuestras oficinas con su documento de identificación (original): cedula de ciudadanía, pasaporte o contraseña (cuando reclame un giro con contraseña deberá presentar otro documento con foto para validar dicha identificación.) y fotocopia de su documento de identificación.

2. Debe acercarse al área de asesoría para diligenciar el formulario que le suministran en la sucursal: declaración de cambio.

3. Recuerde llevar el número de referencia del giro con el fin de agilizar la ubicación de su giro. Al confirmarse su giro pasará a caja para realizar el pago correspondiente.

Si aún no es cliente de Banco Caja Social BCSC no espere más y abra su cuenta con nosotros para que reciba sus giros del exterior. Recuerde que Banco Caja Social BCSC no le cobra a usted ningún tipo de comisión o monto por entregarle los giros que recibe desde el exterior.

## **CAPITULO VII**

### **MODELO DE GESTION COMERCIAL Y OPERATIVA – MGCO**

Los objetivos estratégicos del BCSC con el MGCO es profundizar y fidelizar los clientes actuales, ser una opción bancaria destacada en el negocio inmobiliario, ser la opción bancaria preferente para los Microempresarios, ser una opción bancaria destacada para el mercado masivo con énfasis en mercados populares, ser una opción bancaria competitiva para la Mediana Empresa, ser la opción bancaria preferente para los microempresario Grandes, ser una opción bancaria competitiva para la pequeña Empresa, Hacer de cada oficina una unidad Rentable, Creciente y Sostenible, Crecer en captación y Colocación, potencializar todos los frentes del negocio (Colocación, consumo, Comercial, Microcrédito, Hipotecario, Captación, Convenios, Canales, ingresos Administrativos), Garantizar la calidad de la cartera colocada.

## **POLITICAS COMERCIALES**

Focalizar todos nuestros esfuerzos en el aprovechamiento de los clientes actuales y los potenciales, y sus referidos de los usuarios que visitan a diario la oficina y sus referidos así como de los clientes de la Zona de influencia, la táctica nos permite llegar a dos grandes focos: los clientes actuales y los cliente nuevos y consiste en:

- La venta organizada, sistemática y productiva
- Vincular nuevos clientes, mantener, fidelizar los actuales
- Vender productos cruzados al cliente de crédito y del pasivo
- Vender en función del cliente y no de la meta
- Planear la gestión proactiva del día

## **PLANTEAMIENTO TACTICO COMERCIAL**

La principal orientación para los canales de ventas y distribución es el incremento de la productividad comercial, medida principalmente a través de la radicaciones para el Activo y Apertura de productos para el pasivo a través del uso de herramientas del Modelo de Gestión Comercial y Operativa para las

oficinas, con definición clara del rol de Director de Ventas por parte del Gerente para aumentar la productividad de su equipo de asesores y con el rol de vendedor para potencializar el negocio pyme.

### **PROCESO DE VENTA EXITOSA**

La venta exitosa es el resultado de la construcción de una buena asesoría, para lograrlo es necesario obtener un alto nivel de conocimiento del cliente, por lo que se hace necesario aplicar los siguientes herramientas:

1. La entrevista efectiva
2. Creación del cliente y seguimiento a través del portal de Gestión del negocio masivo PGNM.
3. Cuadrante de conocimiento para productos del pasivo y del activo en estos últimos es obligatorio su presentación con cada operación que se envíe a la fábrica de crédito.
4. Definición de la oferta para productos del activo y pasivo
5. La asesoría es la clave para el cierre de la venta

## **PILARES DEL MGCO**

El MGCO se fundamenta en CINCO pilares los cuales son:

**1. La concepción de la oficina como una unidad de negocio**, ya que la red de oficinas es el principal canal a través del cual el BCSC realiza su negocio.

Todo negocio debe garantizar resultados positivos en tres dimensiones claves:

- Rentabilidad: entendido como la utilidad de la unidad de negocio.
- Crecimiento: entendido como la variación neta del tamaño del negocio en un periodo de tiempo.
- Sostenibilidad: un negocio se sostiene en el tiempo en la medida en que se mantenga su base de buenos clientes, se capturen nuevos y se potencialice su capacidad instalada.

Un negocio que se enfoque exclusivamente en alguna de las tres dimensiones no perdura en el tiempo, esto implica que es tan importante gestionar la cantidad de negocio (crecimiento) como la calidad del negocio (rentabilidad y sostenibilidad), por las razones anteriormente expuestas la red de oficinas debe gestionarse como unidades de negocio alineadas con los

principios, políticas y estrategias del BCSC; dicha gestión implica gerencias integralmente las variables que impactan positivamente al negocio (variables que suman/agregan valor) y las que impactan negativamente al negocio (variables que restan/destruyen valor) en cada una de las tres dimensiones.

**2. Estrategia de negocio por oficina**, cada oficina debe tener una estrategia de negocio específica que resuma lo que el BCSC espera de ella y el como hacerlo, en función del mercado predominante de su zona de influencia.

Se entiende por estrategia de negocio, el conjunto integrado de decisiones explícitas de lo que la oficina va a hacer y lo que no va a hacer, para lograr sus objetivos estratégicos y diferenciarse competitivamente en el mercado.

Para precisar lo anterior, la estrategia de negocio aplicada a la oficina debe responder a las siguientes cuatro preguntas enmarcadas en la estrategia del Banco y en las oportunidades que existan en el mercado objetivo de la oficina; ¿De donde viene?, ¿Dónde esta?, ¿A dónde debe llegar?, ¿Cómo va a llegar allá?

El mercado objetivo de cada oficina debe ser el que exista en su zona de influencia, por lo anterior se espera que el desarrollo de su negocio tenga este alcance, sin embargo se reconoce que al ser este un negocio de relaciones puedan existir excepciones las cuales deben ser conocidas por el nivel inmediatamente superior par ser manejadas apropiadamente.

**3. Roles de los cargos comerciales**, todos los cargos comerciales tiene uno o varios roles diferentes a ejecutar con responsabilidades específicas en cada uno de ellos, el enfoque de negocio requiere precisar los diferentes roles que se deben desempeñar en desarrollo de la gestión integral de la red de oficinas.

Los colaboradores deben asumir los diferentes roles con igual nivel de importancias pero se deben ejecutar según sea requerido en cada momento de la gestión del negocio.

Cada rol exige la definición de un conjunto de responsabilidades específicas:

\*El gerente de la oficina en desempeño de sus diferentes roles debe realizar una reunión semanal, con todo el equipo de colaboradores para comunicar los lineamientos y directrices del banco, revisar el estado de la unidad de negocio, interesar e integrar al equipo en el mejoramiento permanente de todos los aspectos que impactan los resultados de la oficina.

\*De igual manera el Gerente de Zona debe reunirse semanalmente con las oficinas para garantizar alineación y consistencia en la gestión del negocio.

**4. Cultura uniforme de ventas y Coaching en Ventas:** las mejores prácticas de la industria han demostrado que la mayor efectividad en ventas y

la mejor atención a los clientes, la gestión de ventas debe garantizar la calidad en todos los procesos de calidad demostrando los valores del BCSC, y procurando la satisfacción del cliente, la gestión uniforme de ventas debe realizarse cumpliendo las directrices de la política de servicio del BCSC.

La gestión uniforme de ventas incluye 3 elementos fundamentales:

1. Proceso uniforme para la venta.
2. El empleo de las herramientas que facilitan este proceso.
3. El seguimiento y el refuerzo tanto del proceso de ventas como del uso apropiado de las herramientas y del desarrollo de las competencias de los colaboradores, mediante la gestión de coaching en ventas.

- La capacitación sobre Proceso de Ventas y Proceso de Coaching en venta, debe incorporarse dentro del Plan de Capacitación comercial, para consolidar la cultura de ventas uniforme.

**5. Proceso uniforme de ventas:** Todos los colaboradores en desempeño de su rol de vendedores, deben desarrollar el proceso establecido por el BCSC, el cual contempla las siguientes 5 etapas consecutivas:

1. Planeación.

Define los objetivos para donde se va y la ruta que se va a seguir, con base en las metas comerciales para alcanzar. Contempla estrategias para crecer en nuevos clientes (Prospectación) y hacer mas negocios con clientes actuales, organizando previamente la gestión comercial a realizar para garantizar el cumplimiento de los objetivos

2. Acercamiento.

Consiste en diseñar la mejor estrategia para abordar el cliente, con el fin de concretar una cita o entrevista.

3. Entrevista de Ventas.

Prepara la plataforma para la realización de la entrevista con todos los soportes necesarios, generando el espacio propicio para la realización del diagnostico de las necesidades y situación del cliente, que permite estructurar la oferta de valor que satisface las necesidades de este, garantizando la obtención del compromiso.

4. Entrega del Producto o Servicio.

Garantiza la entrega del portafolio de productos y servicios de acuerdo con las condiciones pactadas con el cliente, asegurando la satisfacción y el cumplimiento de los compromisos obtenidos, coordinando con las áreas y el personal responsable del proceso, para garantizar la entrega oportuna del producto o servicio.

5. Seguimiento para generación de nuevos negocios.

Es mantener y hacer seguimiento a la relación del cliente, donde el profesional de ventas tendrá un escenario perfecto para ir ampliando el portafolio que cada cliente tiene con el BCSC.

Proceso de coaching en ventas:

Para consolidar la cultura uniforme de ventas y asegurar los resultados, se debe garantizar que el proceso de ventas sea ejecutado de acuerdo con los parámetros definidos y las herramientas de apoyo que sean utilizadas adecuadamente por los colaboradores. Esta labor de seguimiento y refuerzo es responsabilidad de los Gerentes de Oficina sobre la gestión comercial de sus asesores, los Gerentes de Zona sobre la gestión comercial de sus Gerentes de Oficina y de los Gerentes Regionales sobre la gestión comercial de los Gerentes de Zona.

REGLAMENTACION MODELO DE GESTION COMERCIAL

\*Por estas razones, el foco de la actividad de las áreas de Dirección General, debe centrarse en apoyar la gestión de las oficinas al proveerles en forma oportuna:

1. Dirección y orientación
2. Información.
3. Recursos
4. Soporte a los procesos que se realizan en ellas.

\* Para lograr lo anterior, se requiere que las áreas de Dirección General ejecuten persistentemente las directrices de la Política de Servicio del BCSC.

1. Diseñar los productos, servicios y procesos para el cliente
2. Contar con productos, servicios y procesos ágiles, amables, claros y eficientes, que permitan cumplir con lo que se promete.
3. Mantener un mecanismo un mecanismo de revisión periódica para validar que los productos, servicios y procesos cumplan los atributos de agilidad, facilidad y claridad.

4. Incluir específicamente en la metas de las áreas, el desarrollo de acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los productos, servicios y procesos, así como su competitividad y cumplimiento de promesas de servicio.

5. Generar conciencia que la gestión de todas y cada una de las areas del BCSCes la sumatoria de los procesos interrelacionados que contribuyen conjuntamente al propósito de la satisfacción del cliente, la productividad, la rentabilidad y la competitividad en el mercado.

***ENCUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACION DEL MGCO DEL BCSC***  
**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**DATOS GENERALES**

- Empresa: BANCO CAJA SOCIAL BCSC
- Domicilio: Calle 8 No 5 – 76
- Tlf: 8712186
- Representante Legal (Apoderado): JAVIER LEONARDO AHUMADA MORA
- Sector: Intermediación Financiera N°. Empleados: 22

Favor responder relleno el círculo.

Si el proyecto de implementación del MGCO, ha contribuido al mantenimiento, mejora o crecimiento de los conocimientos tecnológicos, así como a las actividades comerciales del Banco Caja Social BCSC:

Cuál es el grado de satisfacción frente a lo previsto en la implementación del MGCO.

1. Se han obtenido resultados de objetivos en el conocimiento de la herramienta y su aplicación:

-inferior

-igual

-superior

El proyecto ha contribuido al cambio o mejora de las actividades productivas de la empresa.

2. Cuál es el grado de satisfacción frente a la obtención de resultados:

-inferior

-igual

-superior

Si trata de valorar cómo el proyecto ha influido en los resultados comerciales y económicos de la empresa

3. Hay algún obstáculo para el cumplimiento de los objetivos propuesto en el MGCO, a ser afirmativo, justifique:

Si

No

Porque:

---

---

**Opinión sobre las ayudas y procedimientos administrativos del MGCO**

4. Cree que el nivel de ayuda por parte del implementador (BCSC) es suficiente:

Si

No

5. Son los procedimientos administrativos claros y fáciles de seguir

SI

NO

6. Está satisfecho con los procedimientos administrativos y el seguimiento del proyecto

SI

NO

En caso afirmativo, ¿Está satisfecho con la eficacia administrativa y de su seguimiento en relación con otros programas del MGCO?

SI

NO

***ANALISIS E INTERPRETACION DE LA ENCUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACION DEL MGCO DEL BCSC***  
**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**DATOS GENERALES**

- Empresa: BANCO CAJA SOCIAL BCSC

- Domicilio: Calle 8 No 5 – 76

- Tlf: 8712186

- Representante Legal (Apoderado): JAVIER LEONARDO AHUMADA MORA

- Sector: Intermediación Financiera N°. Empleados: 22

## **OBJETIVOS Y RESULTADOS DEL PROYECTO**

### ***Mejora del Conocimiento tecnológico y de los hábitos de innovación***

Se trata de valorar si el proyecto ha contribuido al mantenimiento, mejora o crecimiento de los conocimientos tecnológicos, así como a las actividades del Banco Caja Social BCSC.

Cuál es el grado de satisfacción frente a lo previsto en la implementación del MGCO.

7. Se han obtenido resultados valoración de objetivos en el conocimiento de la herramienta y su aplicación:

-inferior 5%

-igual 10%

-superior 85%

***Obtención de productos, procesos y servicios nuevos o mejorados -  
Capacidad Tecnológica específica***

Se trata de valorar cómo el proyecto ha contribuido al cambio o mejora de las actividades productivas y tecnológicas de la empresa.

8. Cuál es el grado de satisfacción frente a la obtención de resultados:

-inferior 70%

-igual 18%

-superior 12%

### ***Objetivos Comerciales***

Se trata de valorar cómo el proyecto ha influido en los resultados comerciales y económicos de la empresa

9. Hay algún obstáculo para el cumplimiento de los objetivos propuesto en el MGCO, porque:

SI 85%

NO 15%

Las respuestas destacadas de los empleados se agrupan en:

Es necesario un trabajo posterior a la jornada laboral, ya que el tiempo no alcanza para realizar todas las gestiones en el portal.37%

Es necesario realizar un ajuste a las metas propuestas, ya que son muy altas y el tiempo no alcanza. 40%

Es necesario un mayor esfuerzo ya que se repiten los procesos y son muy extensos, y la plataforma es muy lenta 23%

### **Opinión sobre las ayudas y procedimientos administrativos del MGCO**

10. Cree que el nivel de ayuda por parte del implementador (BCSC) es suficiente:

SI 90%

NO 10%

11. Son los procedimientos administrativos claros y fáciles de seguir

SI 70%

NO 30%

12. Está satisfecho con los procedimientos administrativos y el seguimiento del proyecto

SI 65%

NO 35%

En caso afirmativo, ¿Está satisfecho con la eficacia administrativa y de su seguimiento en relación con otros programas del MGCO?

SI 75%

NO 25%

## CONCLUSIONES

Luego de analizar que los objetivos estratégicos del BCSC con el MGCO es profundizar y fidelizar los clientes actuales, logrando ser una opción bancaria destacada en el negocio inmobiliario, preferente para los Microempresarios, para el mercado masivo con énfasis en mercados populares, para la Mediana Empresa, y Hacer de cada oficina una unidad Rentable, Creciente y Sostenible, Crecer en captación y Colocación, potencializar todos los frentes del negocio (Colocación, consumo, Comercial, Microcrédito, Hipotecario, Captación, Convenios, ingresos Administrativos), Garantizar la calidad de la cartera colocada, podemos concluir que el banco realizo un estudio muy profundo que demando tiempo, dinero, dedicación por parte de los creadores y de los mismos funcionarios del banco para poder implementarlo en cada una de las áreas involucradas, es un modelo muy organizado ya que logro una sincronización de muchas actividades que se deben realizar en todas las oficinas del banco a una misma hora los mismos días de la semana, todas las transacciones operativas del banco se deben realizar de la misma manera en todo el banco para presentarle al cliente la misma información u ofertas de productos en las diferentes oficinas a nivel nacional. Según cuestionarios realizados a los funcionarios, se logro determinar que el modelo es bueno ya que permite organizar y planear todas las labores diarias con una sola metodología mostrada por toda la fuerza comercial a nivel nacional

unificando criterios, procesos y conocimientos como unidades estratégicas de negocio, permitiendo a los clientes y usuarios percibir a esta Entidad como su mejor opción financiera destacada con un portafolio flexible y adaptable a cada necesidad y un excelente servicio.

El estudio realizado sobre el impacto que generó la implementación del MGCO en la parte comercial del Banco Caja Social de NEIVA, se determina que el tiempo invertido en cada operación versus la productividad exigida por el modelo es mayor, según análisis de procesos (ver anexo 1).

Todo lo anterior conlleva a que muchas oficinas y funcionarios de estas no cumplan al 100%, exigido por el Banco. Pero aun así la organización tiene diseñado un plan de incentivos flexible que permite que estos se hagan acreedores a una bonificación en dinero con una ejecución mínima del 85%, lo esperado sería que todas bonificaran pero como se puede observar en el cuadro anexo 2 en el mes de diciembre de 2010 en el ranking que evalúa las 260 oficinas, tan solo 17 de ellas alcanzaron este mínimo esperado es decir el 6.53%.

En este primer año de implementación del modelo la organización junto a las áreas encargadas presentaron a la junta directiva los alcances obtenidos, ajustando el modelo en dos pilares fundamentales que son:

1. La proyección de metas comerciales para el año 2011 para cada oficina de acuerdo a la ejecución realizada en el año 2010.

2. Fortalecimiento de la fuerza comercial de las oficinas, con una capacitación y certificación de cada unos de sus integrantes para alcanzar el título de vendedores de Alto Rendimiento.

Nuestra entidad tiene como objetivo ser un Banco cada día mas competitivo, por esta razón ha enfocado sus diferentes iniciativas en mejorar su productividad comercial, eficiencia operativa, calidad de servicio y administración del riesgo, la implementación del Modelo de Gestión Comercial y Operativa es fundamental para que estas líneas estratégicas sean una realidad en el BCSC.

El año pasado fuimos partícipes del curso “**Vendedores de Alto Rendimiento**”, el cual nos brindo las herramientas necesarias para mejorar nuestros resultados comerciales. En el 2011 el reto es incrementar nuestras capacidades como líderes, de esta manera podremos inspirar y desarrollar las competencias de nuestro equipo para que alcancemos resultados extraordinarios.

## BIBLIOGRAFIA

- Intranet del Banco Caja Social, en la parte de Banco en Línea del MGCO
- Folletos enviados a la oficina a cerca del MGCO
- Experiencias de la aplicación del modelo en la of Neiva

NOTA. No existen otras fuentes de información acerca de la aplicación e implementación de este modelo ya que se adopta el principio de reserva bancaria por parte de la entidad.

## **ANEXOS**

Como anexos encontramos:

Anexo 1, Un archivo adjunto en formato Excel, con un cuadro de productividad diaria por asesor en tiempo y metas por números de productos, hay otro archivo con el calendario de las actividades diarias que se deben realizar en forma consecutiva y el tiempo destinado para cada actividad.

Anexo 2, archivo en Word donde se evidencia el ranking definitivo de las Oficinas para el mes de Diciembre de 2010 y Enero de 2011, para validar su posición y productividad.

# **ANEXOS**

# **1**

RANKING DEFINITIVOS DE OFICINAS BCSC - DICIEMBRE 2010

POS	COD	OFICINA	MARCA	CATEGORIA OFIC	PUNTAJE TOTAL RANKING CON MIN Y MAX	TOTAL A PAGAR
					97.00	
1	7145	Principal Bogota	COL	II	103.18%	674,502
2	0053	Plaza Imperial	BCS	I	102.33%	91,657
3	0015	La Victoria	BCS	II	99.92%	594,000
4	0054	Alavista	BCS	I	97.39%	582,000
5	0028	Avenida Caracas	BCS	II	95.52%	475,000
6	0103	Florencia	BCS	III	95.23%	475,000
7	0032	Tunguelito	BCS	II	94.85%	447,619
8	0035	Carablanca	BCS	II	92.55%	460,000
9	0011	Plaza de Bolívar	BCS	III	91.05%	455,000
10	0044	Rincon de Suba	BCS	II	91.01%	455,000
11	0162	Bello	BCS	III	89.08%	423,810
12	0049	Patio Bonito	BCS	II	88.95%	356,190
13	0043	San Cristobal	BCS	II	87.42%	435,000
14	7157	Avenida El Dorado	COL	II	87.00%	393,571
15	0093	Asturias	BCS	II	86.69%	430,000
16	0018	Ricaurte	BCS	II	85.92%	242,857
17	0002	Chapinero	BCS	III	85.81%	425,000
18	0082	Pasto	BCS	III	84.26%	0
19	0102	Garzon	BCS	II	83.11%	0
20	0629	Tunja	BCS	III	82.94%	0
21	0006	7 de Agosto	BCS	I	82.91%	0
22	7133	Toberin	COL	II	82.76%	0
23	0013	Centro Mayor	BCS	I	82.43%	0
24	7642	Portal de La 80	COL	I	82.20%	0
25	0630	Duitama	BCS	III	81.94%	0
26	0038	Santa Isabel	BCS	I	81.71%	0
27	0045	Prado Veraniego	BCS	II	81.07%	0
28	0055	Sta Marta	BCS	II	81.02%	0
29	0079	Puente Aranda	BCS	I	80.53%	0
30	7529	Carrera 33	COL	I	79.54%	0
31	0010	Veinte de Julio	BCS	II	79.41%	0
32	0024	Tejar	BCS	II	79.29%	0
33	0050	Facatativa	BCS	I	79.26%	0
34	0037	Fontibon	BCS	III	79.10%	0
35	7108	Unicentro	COL	V	78.38%	0
36	7504	Barrancabermeja	COL	III	77.77%	0
37	0023	Carrera 10	BCS	II	77.46%	0
38	0042	Sta Librada	BCS	III	76.28%	0
39	0107	Barranquilla Centro	BCS	III	76.16%	0
40	7171	Chia	COL	II	76.08%	0
41	0027	Sta Helenita	BCS	III	75.89%	0
42	7121	Kennedy	COL	IV	75.81%	0
43	0080	Buga	BCS	II	75.52%	0
44	7218	Unicentro Medellin	COL	II	74.52%	0
45	0048	Centro Internacional	BCS	I	74.30%	0
46	0039	Avenida Chile	BCS	IV	74.16%	0
47	7139	Avenida (calle) Diecinueve	COL	III	73.68%	0
48	0047	Zipaquira	BCS	III	73.55%	0
49	0067	San Andres	BCS	I	73.24%	0
50	0033	Bosa	BCS	III	73.00%	0
51	7502	Cabecera del llano	COL	III	72.98%	0
52	0110	La Matuna	BCS	III	72.93%	0
53	0009	Kennedy	BCS	III	72.80%	0
54	7109	Centro Internacional	COL	II	72.73%	0
55	0092	La Triada	BCS	III	72.42%	0
56	0016	Galerias	BCS	III	72.02%	0
57	7521	Avenida Quinta	COL	II	71.94%	0
58	7206	Parque San Antonio (Avenida Oriental)	COL	II	71.63%	0
59	7546	Tunja	COL	I	71.28%	0
60	7347	Turua	COL	II	71.23%	0
61	7437	Neiva	COL	IV	71.17%	0
62	0632	Prado	BCS	III	70.76%	0
63	0036	Quinta Paredes	BCS	II	70.00%	0
64	0004	Villa Javier	BCS	I	69.80%	0

65	7211	Poblado	COL	II	69.74%	0
66	7435	Pasto	COL	III	69.09%	0
67	0063	Belen	BCS	III	68.93%	0
68	7216	Tesoro	COL	I	68.68%	0
69	7518	Valledupar	COL	II	68.53%	0
70	7167	Colina Campestre	COL	II	68.29%	0
71	0271	Tunal	BCS	I	68.28%	0
72	7515	Granada	COL	III	67.55%	0
73	0052	Avenida 40	BCS	I	67.53%	0
74	7449	Portal del Prado	COL	I	67.26%	0
75	0506	La Gallana	BCS	II	66.76%	0
76	7135	Centro Andino	COL	IV	66.60%	0
77	7223	Sabaneta	COL	I	66.04%	0
78	0636	Tulua	BCS	II	65.91%	0
79	0064	Castilla	BCS	II	65.51%	0
80	7203	Itagui	COL	I	65.47%	0
81	0259	Metrocentro	BCS	II	65.45%	0
82	0193	Corabastos	BCS	II	65.20%	0
83	0099	Calle 12	BCS	III	64.99%	0
84	7336	Cosmoceentro	COL	I	64.57%	0
85	0158	Fusagasuga	BCS	III	64.35%	0
86	0022	Quirigua	BCS	I	64.16%	0
87	0101	Neiva	BCS	III	64.12%	0
88	0074	Troncal	BCS	II	63.96%	0
89	7138	Bosa	COL	III	63.84%	0
90	0091	Armenia	BCS	III	63.81%	0
91	0025	Ciudad Montes	BCS	II	63.60%	0
92	0083	Popayan	BCS	III	63.47%	0
93	0026	Quiroga	BCS	I	63.08%	0
94	0040	San Francisco	BCS	III	63.05%	0
95	0075	Alfonso Lopez	BCS	I	62.91%	0
96	0057	Villavicencio	BCS	IV	62.80%	0
97	7511	Pereira	COL	IV	62.78%	0
98	7151	Pepe Sierra	COL	II	62.75%	0
99	7505	Villavicencio	COL	III	62.73%	0
100	0086	Parque Caldas	BCS	II	62.44%	0
101	0164	Cartago	BCS	I	62.39%	0
102	7143	Trinidad Galan	COL	III	61.08%	0
103	7340	Unicentro Cali	COL	IV	60.93%	0
104	0034	Niza	BCS	I	60.84%	0
105	7129	Veinte de Julio	COL	III	60.81%	0
106	0019	Venezia	BCS	III	60.79%	0
107	7438	Fusagasuga	COL	III	60.69%	0
108	0073	Alameda	BCS	I	60.66%	0
109	7407	Calle 84	COL	I	60.59%	0
110	7125	Pablo VI	COL	IV	60.58%	0
111	7524	Avenida Santander	COL	I	60.57%	0
112	0017	Avenida 26	BCS	I	60.38%	0
113	7112	La Soledad	COL	III	59.61%	0
114	0179	La Luna	BCS	III	59.47%	0
115	7204	Carrera 70	COL	I	59.04%	0
116	7432	Avenida Cero	COL	II	58.40%	0
117	7626	Antiguo Country	COL	II	57.98%	0
118	7512	Yopal	COL	III	57.91%	0
119	7148	Cedritos	COL	II	57.68%	0
120	7508	Avenida Circunvalar	COL	I	57.62%	0
121	7525	Manizales Principal	COL	III	57.45%	0
122	7528	Acacias	COL	II	57.42%	0
123	7141	Avenida Chile	COL	IV	57.39%	0
124	7520	Ibaguè	COL	III	57.33%	0
125	7702	Centro Empresarial Calle 26	COL	I	57.32%	0
126	7163	Calle 80	COL	I	57.08%	0
127	7119	Las Ferias	COL	IV	57.04%	0
128	0062	Erwigado	BCS	III	56.72%	0
129	7132	Quirigua	COL	III	56.51%	0
130	7117	Carrera Septima	COL	III	56.49%	0
131	0087	Chinchina	BCS	I	56.38%	0
132	0503	La Casona	BCS	II	56.38%	0
133	7147	Metropolis	COL	III	56.00%	0
134	0160	La Dorado	BCS	I	55.68%	0
135	7543	Mariguata	COL	I	55.47%	0
136	0071	Comercial Norte	BCS	III	55.10%	0
137	7201	Centro Coltejer	COL	IV	54.94%	0

138	0061	America	BCS	I	54.88%	0
139	7625	Carrera Decima	COL	IV	54.75%	0
140	7421	Bucaramanga principal	COL	IV	54.58%	0
141	7191	Hayuelos	COL	I	54.57%	0
142	0070	Plaza Calcedo	BCS	III	54.41%	0
143	0628	Sogamoso	BCS	III	54.39%	0
144	7423	San Gil	COL	III	54.30%	0
145	0020	Restrepo	BCS	IV	54.21%	0
146	0155	Itagui	BCS	III	54.18%	0
147	7130	Soacha	COL	III	54.12%	0
148	0021	Trinidad Galan	BCS	III	54.05%	0
149	7142	Pastranita	COL	II	53.88%	0
150	7417	Boulevard 58	COL	III	53.80%	0
151	7118	Puente Largo	COL	IV	53.77%	0
152	0069	Monteria	BCS	II	53.69%	0
153	7631	Chico	COL	II	53.39%	0
154	0051	Soacha	BCS	II	53.17%	0
155	0012	Estrada	BCS	III	53.02%	0
156	7426	Armenia	COL	III	52.99%	0
157	0098	Espinal	BCS	I	52.91%	0
158	7627	Restrepo	COL	IV	52.77%	0
159	0029	Primavera	BCS	I	52.33%	0
160	7431	Arauca	COL	III	52.09%	0
161	7202	Bello	COL	II	51.98%	0
162	7212	Central Mayorista	COL	I	51.93%	0
163	7507	Cartago	COL	II	51.91%	0
164	7527	Honda	COL	II	51.64%	0
165	0097	Cucuta	BCS	IV	51.35%	0
166	7545	Monteria	COL	III	51.02%	0
167	7137	Santa Isabel	COL	III	50.99%	0
168	7514	Cerete	COL	I	50.92%	0
169	7105	Parque Nacional	COL	I	50.78%	0
170	7548	Unicentro Cucuta	COL	I	50.37%	0
171	7343	Calle Novena	COL	II	50.36%	0
172	0272	Av. Ciudad de Cali	BCS	I	50.26%	0
173	7131	Mercurio	COL	III	49.30%	0
174	7540	Sogamoso	COL	III	49.19%	0
175	0060	Av oriental	BCS	IV	49.04%	0
176	7519	Canaveral	COL	II	49.00%	0
177	0186	La Virginia	BCS	I	48.96%	0
178	7637	Fontibon	COL	III	48.71%	0
179	7430	Cucuta Principal	COL	IV	48.61%	0
180	0084	Catedral	BCS	IV	48.33%	0
181	7146	Terminal de Transporte	COL	I	47.41%	0
182	7127	Modelia	COL	II	47.18%	0
183	0094	Avenida 30 de Agosto	BCS	I	46.79%	0
184	7136	Tabora	COL	III	46.71%	0
185	7635	Venecia	COL	IV	46.48%	0
186	7517	Quinmal	COL	II	46.29%	0
187	7222	San Diego	COL	I	46.05%	0
188	7344	Palmira	COL	II	45.88%	0
189	7412	Santa Lucia	COL	I	45.35%	0
190	0183	Cabecera	BCS	III	45.10%	0
191	0247	Chiquiquira	BCS	I	44.83%	0
192	0100	Grandot	BCS	III	44.06%	0
193	0232	Toberin	BCS	I	43.93%	0
194	7220	Los Sauces	COL	I	43.88%	0
195	7638	Centro Suba	COL	III	43.59%	0
196	7169	Salitre Plaza	COL	II	43.45%	0
197	7166	Nogal	COL	III	43.30%	0
198	7341	La Independencia	COL	III	42.89%	0
199	0270	Salitre Plaza	BCS	II	42.75%	0
200	7209	Maracalbo	COL	III	42.69%	0
201	0081	Palmira	BCS	II	42.64%	0
202	7106	Chapinero	COL	IV	42.08%	0
203	7342	Avenida Estacion	COL	III	41.93%	0
204	7149	Calle 100	COL	III	41.54%	0
205	7416	Soledad	COL	II	41.48%	0
206	0095	Barrancabermeja	BCS	II	41.27%	0
207	7641	Alamos	COL	I	41.06%	0
208	0003	Avenida 19	BCS	I	40.99%	0
209	0274	Sta Lucia	BCS	III	40.94%	0
210	7411	Santa Marta	COL	III	40.93%	0

211	7123	Calle 51	COL	II	40.56%	0
212	7451	Bocagrande	COL	I	40.35%	0
213	7509	Ipiales	COL	II	40.30%	0
214	0058	Parque Berrio	BCS	IV	40.22%	0
215	7634	Siete de Agosto	COL	III	40.12%	0
216	7150	Avenida Primero de Mayo	COL	II	40.01%	0
217	7415	Calle 72	COL	III	39.59%	0
218	0184	Tuquermes	BCS	II	39.15%	0
219	7241	Apartado	COL	II	38.78%	0
220	0077	Roosevelt	BCS	II	38.75%	0
221	7120	Carrera 11	COL	III	36.84%	0
222	7122	Contador	COL	III	36.54%	0
223	7414	Prado	COL	III	36.52%	0
224	7542	Duitama	COL	III	36.42%	0
225	0181	Unicentro B.C.S.	BCS	II	36.20%	0
226	7208	Manrique	COL	I	36.05%	0
227	7526	La Dorada	COL	II	35.08%	0
228	7116	Paloquemao	COL	II	34.86%	0
229	0096	Ocaña	BCS	I	34.32%	0
230	7210	Belem	COL	I	32.78%	0
231	0076	Belalcázar	BCS	I	32.19%	0
232	7640	Sta Barbara - Teleport	COL	I	31.84%	0
233	7104	Galerías	COL	III	31.31%	0
234	7346	Chipichape	COL	III	30.95%	0
235	7510	Carrera Quince	COL	I	30.48%	0
236	7534	La Mesa	COL	I	30.40%	0
237	7144	Centro Nariño	COL	II	30.30%	0
238	7539	Zipaquirá	COL	II	30.12%	0
239	7348	Buga	COL	I	29.87%	0
240	7114	Niza	COL	III	29.78%	0
241	7413	Principal Barranquilla	COL	III	27.74%	0
242	7450	Cartagena	COL	III	27.14%	0
243	7533	Cuba	COL	I	27.13%	0
244	7523	Cajica	COL	II	27.10%	0
245	0059	San Ignacio	BCS	III	25.97%	0
246	0007	Castellana	BCS	III	24.96%	0
247	0068	Rionegro	BCS	II	23.63%	0
248	7214	Envigado	COL	II	23.62%	0
249	7337	Plaza Calcedo	COL	III	23.22%	0
250	7541	Chiquinquirá	COL	II	22.64%	0
251	7535	Girardot	COL	III	20.45%	0
252	7113	Industrial	COL	II	19.68%	0
253	7168	Madrid	COL	II	19.37%	0
254	0090	Pereira	BCS	IV	18.54%	0
255	7339	Floresta	COL	I	17.36%	0
256	7436	Melgar	COL	I	15.96%	0
257	7345	Buenaventura	COL	II	14.34%	0
258	7338	Avenida Colombia	COL	I	14.18%	0
259	7170	Prado Veraniego	COL	I	9.69%	0
260	7140	Ingles	COL	III	7.38%	0

**RANKING PRELIMINAR DE OFICINAS BCSC - ENERO 2011**

POS	COD	OFICINA	MARCA	CATEGORIA OFICINA	PUNTAJE TOTAL RANKING CON MIN Y MAX	TOTAL A PAGAR
					97.00	
1	0044	Rincon de Suba	BCS	II	119.97%	1,259,179
2	0035	Casablanca	BCS	II	117.22%	1,164,661
3	0630	Duitama	BCS	II	117.20%	524,097
4	0506	La Gaitana	BCS	I	117.14%	1,060,764
5	0103	Florencia	BCS	III	116.48%	1,220,278
6	0045	Prado Veraniego	BCS	II	113.69%	448,369
7	7202	Bello	COL	I	112.25%	897,086
8	0067	San Andres	BCS	I	111.58%	867,516
9	0100	Girardot	BCS	II	109.92%	852,408
10	7512	Yopal	COL	III	109.88%	894,487
11	7145	Principal Bogota	COL	III	109.11%	894,487
12	0060	Av oriental	BCS	III	108.86%	727,317
13	0037	Fontibon	BCS	III	108.34%	855,667
14	0636	Tulua	BCS	II	107.46%	788,423
15	0628	Sogamoso	BCS	II	107.24%	788,423
16	0053	Plaza Imperial	BCS	I	106.58%	733,656
17	7517	Quirinal	COL	II	106.30%	568,691
18	7526	La Dorada	COL	I	106.25%	733,656
19	0027	Sta Helenita	BCS	III	105.51%	749,027
20	7518	Valledupar	COL	II	105.49%	182,310
21	7533	Cuba	COL	I	105.48%	673,999
22	7545	Monteria	COL	II	105.02%	729,241
23	7348	Buga	COL	I	104.94%	686,087
24	7131	Mercurio	COL	II	104.82%	701,338
25	0010	Veinte de Julio	BCS	II	104.73%	701,338
26	0080	Buga	BCS	I	103.88%	663,471
27	0017	Estrada	BCS	III	103.82%	685,423
28	0102	Garzon	BCS	I	103.70%	663,471
29	0006	7 de Agosto	BCS	I	103.43%	563,950
30	0062	Pasto	BCS	II	102.41%	551,389
31	7241	Apartado	COL	I	102.39%	641,601
32	0042	Sta Librada	BCS	III	102.27%	163,919
33	0052	Avenida 40	BCS	I	102.20%	641,601
34	7502	Cabecera del llano	COL	III	102.06%	163,919
35	7451	Bocagrande	COL	I	101.57%	589,429
36	7520	Ibaguè	COL	II	101.41%	623,872
37	7524	Avenida Santander	COL	I	101.11%	620,452
38	7426	Armenia	COL	II	100.88%	600,000
39	7347	Tulua	COL	I	100.87%	480,000
40	7508	Avenida Circunvalar	COL	I	100.69%	600,000
41	7546	Tunja	COL	II	100.31%	600,000
42	0184	Tuquerres	BCS	I	99.85%	504,900
43	0098	Espinal	BCS	I	99.13%	594,000
44	7539	Zipaquirà	COL	I	98.92%	588,000
45	0155	Itagui	BCS	II	98.42%	147,000
46	0247	Chiquinquirà	BCS	I	98.41%	588,000
47	7339	Floresta	COL	I	98.40%	588,000
48	0021	Trinidad Galan	BCS	II	98.07%	588,000
49	0079	Puente Aranda	BCS	I	98.00%	588,000
50	0270	Salitre Plaza	BCS	II	97.98%	582,000
51	7548	Unicentro Cucuta	COL	I	97.86%	582,000
52	7507	Cartago	COL	I	97.83%	582,000
53	0025	Ciudad Montes	BCS	II	97.64%	582,000
54	7540	Sogamoso	COL	II	97.62%	582,000
55	0023	Carrera 10	BCS	II	97.22%	436,500
56	7203	Itagui	COL	I	96.53%	576,000
57	0162	Bello	BCS	II	96.52%	576,000
58	0087	Chinchina	BCS	I	96.51%	230,400
59	7432	Avenida Cero	COL	II	95.93%	475,000

60	7702	Centro Empresarial Calle 26	COL	I	95.90%	475,000
61	7527	Honda	COL	I	95.67%	332,500
62	0011	Plaza de Bolívar	BCS	II	95.67%	475,000
63	7139	Avenida (calle) Diecinueve	COL	I	95.51%	356,250
64	0002	Chapinero	BCS	II	95.18%	475,000
65	0019	Venecia	BCS	III	95.16%	451,250
66	0093	Asturias	BCS	II	95.03%	475,000
67	0158	Fusagasuga	BCS	II	94.83%	470,000
68	0064	Catedral	BCS	IV	94.59%	446,500
69	0070	Plaza Caicedo	BCS	III	94.45%	470,000
70	0004	Villa Javier	BCS	I	94.23%	470,000
71	7137	Santa Isabel	COL	II	94.03%	470,000
72	0050	Facatativa	BCS	I	93.78%	465,000
73	7344	Palmira	COL	II	93.54%	348,750
74	0097	Cucuta	BCS	III	93.42%	465,000
75	7635	Venecia	COL	III	92.81%	460,000
76	7431	Arauca	COL	II	92.75%	253,000
77	0028	Avenida Caracas	BCS	I	92.57%	460,000
78	7146	Terminal de Transporte	COL	I	92.44%	460,000
79	0055	Sta marta	BCS	II	92.28%	391,000
80	0091	Armenia	BCS	II	92.24%	460,000
81	0058	Parque Berrio	BCS	III	92.22%	460,000
82	7105	Parque Nacional	COL	I	91.97%	455,000
83	0259	Metrocentro	BCS	II	91.92%	341,250
84	7505	Villavicencio	COL	III	91.68%	455,000
85	0018	Ricaurte	BCS	II	91.66%	250,250
86	0043	San Cristobal	BCS	II	91.20%	113,750
87	0110	La Matuna	BCS	II	91.19%	91,000
88	7437	Neiva	COL	III	90.90%	450,000
89	7142	Pastranita	COL	I	90.89%	450,000
90	0048	Centro Internacional	BCS	I	90.84%	450,000
91	0092	La Triada	BCS	III	90.63%	225,000
92	7638	Centro Suba	COL	III	90.62%	450,000
93	7136	Tabora	COL	II	90.55%	450,000
94	7523	Cajica	COL	I	90.48%	112,500
95	0020	Restrepo	BCS	III	90.38%	450,000
96	0095	Barrancabermeja	BCS	II	90.37%	450,000
97	0049	Patio Bonito	BCS	II	90.10%	225,000
98	0040	San francisco	BCS	II	90.09%	450,000
99	7343	Calle Novena	COL	I	89.83%	445,000
100	0183	Cabecera	BCS	II	89.72%	445,000
101	7438	Fusagasuga	COL	II	89.30%	378,250
102	7514	Cerete	COL	I	89.24%	445,000
103	0160	La Dorada	BCS	I	89.18%	445,000
104	7135	Centro Andino	COL	III	88.89%	418,000
105	0164	Cartago	BCS	I	88.73%	198,000
106	7529	Carrera 33	COL	I	88.66%	440,000
107	7345	Buenaventura	COL	I	88.32%	440,000
108	7119	Las Ferias	COL	III	88.28%	440,000
109	0033	Bose	BCS	III	88.21%	198,000
110	0034	Niza	BCS	I	88.10%	440,000
111	7421	Bucaramanga principal	COL	III	87.91%	326,250
112	0015	La Victoria	BCS	II	87.82%	108,750
113	7510	Carrera Quince	COL	I	87.56%	304,500
114	0101	Neiva	BCS	III	87.26%	435,000
115	7528	Acacias	COL	I	87.13%	108,750
116	0022	Quirigua	BCS	I	87.03%	43,500
117	0179	La Luna	BCS	II	86.72%	430,000
118	7157	Avenida El Dorado	COL	I	86.62%	408,500
119	0075	Alfonso Lopez	BCS	I	86.45%	430,000
120	0007	Castellana	BCS	II	86.01%	430,000
121	0036	Quinta Paredes	BCS	II	85.93%	318,750
122	7525	Manizales Principal	COL	II	85.92%	276,250
123	7133	Toberin	COL	I	85.72%	403,750
124	7637	Foncbon	COL	II	85.66%	425,000
125	0061	America	BCS	II	85.57%	212,500
126	0057	Villavicencio	BCS	IV	85.51%	191,250
127	0032	Tunjuelito	BCS	II	85.48%	340,000

196	7337	Plaza Calcedo	COL	III	74.29%	0
197	0071	Comercial Norte	BCS	II	74.27%	0
198	7542	Duitama	COL	II	74.17%	0
199	7634	Siete de Agosto	COL	I	74.14%	0
200	0271	Tunal	BCS	I	74.09%	0
201	7209	Maracaibo	COL	II	74.02%	0
202	7642	Portal de La 80	COL	II	73.86%	0
203	7120	Carrera 11	COL	II	73.82%	0
204	7450	Cartagena	COL	II	73.61%	0
205	7116	Paloquemao	COL	I	73.56%	0
206	7338	Avenida Colombia	COL	I	73.36%	0
207	7640	Sta Babara - Teleport	COL	I	73.19%	0
208	7169	Salitre Plaza	COL	II	73.11%	0
209	7104	Galerias	COL	I	72.75%	0
210	0016	Galerias	BCS	II	72.61%	0
211	7168	Madrid	COL	I	72.46%	0
212	0017	Avenida 26	BCS	I	71.60%	0
213	7211	Poblado	COL	I	71.55%	0
214	7543	Mariquita	COL	I	71.49%	0
215	7125	Pablo VI	COL	III	71.45%	0
216	7148	Cedritos	COL	I	71.39%	0
217	0009	Kennedy	BCS	III	71.29%	0
218	7138	Bosa	COL	III	71.24%	0
219	7127	Modelia	COL	I	69.46%	0
220	0069	Monteria	BCS	I	68.94%	0
221	0039	Avenida Chile	BCS	IV	68.72%	0
222	7216	Tesoro	COL	I	68.66%	0
223	7541	Chiquinquirá	COL	I	67.73%	0
224	7417	Boulevard 58	COL	I	67.42%	0
225	7143	Trinidad Galán	COL	II	67.08%	0
226	0272	Av. Ciudad de Cali	BCS	I	66.80%	0
227	7504	Barrancabermeja	COL	III	66.57%	0
228	7340	Unicentro Cali	COL	III	66.46%	0
229	7435	Pasto	COL	III	66.44%	0
230	7346	Chipichape	COL	II	66.10%	0
231	7641	Alamos	COL	I	65.91%	0
232	7118	Puente Largo	COL	III	65.89%	0
233	7449	Portal del Prado	COL	I	65.82%	0
234	7108	Unicentro	COL	V	65.54%	0
235	0063	Belen	BCS	I	65.30%	0
236	7535	Girardot	COL	II	64.77%	0
237	7122	Contador	COL	II	64.30%	0
238	7201	Centro Coltejer	COL	III	64.01%	0
239	7144	Centro Nariño	COL	I	64.00%	0
240	7626	Antiguo Country	COL	I	63.60%	0
241	7163	Calle 80	COL	I	63.14%	0
242	0059	San Ignacio	BCS	II	62.41%	0
243	7132	Quirigua	COL	II	61.96%	0
244	0062	Envigado	BCS	III	61.77%	0
245	7222	San Diego	COL	I	61.43%	0
246	7149	Calle 100	COL	II	60.86%	0
247	7141	Avenida Chile	COL	III	59.46%	0
248	7123	Calle 51	COL	I	58.47%	0
249	7631	Chico	COL	I	58.36%	0
250	7414	Prado	COL	II	58.27%	0
251	7416	Soledad	COL	I	56.46%	0
252	7210	Belen	COL	I	56.20%	0
253	7170	Prado Veraniego	COL	I	55.04%	0
254	7509	Ipiales	COL	I	54.86%	0
255	7342	Avenida Estacion	COL	II	54.82%	0
256	0077	Roosevelt	BCS	II	53.88%	0
257	7114	Niza	COL	II	52.73%	0
258	0181	Unicentro B.C.S.	BCS	I	49.06%	0
259	7223	Sabaneta	COL	I	47.86%	0
260	7214	Envigado	COL	I	40.76%	0