



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA
PROCESO DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
AUXILIAR DE CARTERA ALMACENES FLAMINGO
S.A**

Autor(es)

Shirley Andrea Jaramillo Gómez

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Departamento de Ingeniería Industrial

Medellín, Colombia

2021



**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA EL PROCESO DE ENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL AUXILIAR DE CARTERA
ALMACENES FLAMINGO S.A.**

Shirley Andrea Jaramillo Gómez

Informe de práctica como requisito para optar al título de:
Ingeniera Industrial.

Asesores

María Elena Bedoya Gómez, Ingeniera Industrial
José Ignacio Echeverri Palacio, Director de Cartera



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
FACULTAD DE INGENIERÍA

**Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería
Departamento de Ingeniería Industrial.
Medellín - Antioquia
2021.**

Agradecimientos

Primero, quiero agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este momento por ayudarme a no rendirme y encontrar soluciones a los obstáculos, que se me presentaron a lo largo de mi formación profesional; porque creer en él me ha permitido confiar en mis capacidades y brillar con luz propia en cada uno de los proyectos que emprendo.

Agradezco a mi familia, en especial a mi madre, quien me ha impulsado a alcanzar mis metas, creyendo en cada paso que doy; por su apoyo incondicional y todos sus esfuerzos. Este logro también es para ella.

Gracias a mi Universidad de Antioquía quien me hizo sentir orgullosa del proceso de formación que genera como resultado la profesional que hoy soy. A los profesores que tuve la oportunidad de conocer durante la carrera y los conocimientos que me aportaron semestre a semestre, en el cual a través del crecimiento de las habilidades y conocimientos permitieron potencializar mis competencias adquiridas para enfrentar el mundo de la industria que tanto me apasiona.

Gracia a mi Asesora María Elena Bedoya, por su acompañamiento en la realización de este proyecto, gracias por que más que una ayuda encontré un apoyo constante no solo en asuntos académicos, sino en diferentes situaciones que se me presentaron durante este tiempo.

Gracias a Almacenes Flamingo S.A. por la oportunidad de realizar las prácticas académicas en el área de Cartera y el apoyo brindado para la realización de este proyecto. Gracias a mi Jefe directo José Ignacio Echeverri y a la Coordinadora de Cratera Carmen Gómez, quienes me acompañaron en este proceso y me facilitaron los recursos necesarios para cumplir con el propósito de aportar conocimientos adquiridos en la academia y obtener experiencia.

Finalmente, gracias a las personas que también hicieron parte de este proceso: compañeros, amigos y allegados que de una u otra manera aportaron al cumplimiento de esta meta.

Contenido

Resumen.....	4
1. Introducción.....	6
2. Objetivos.....	9
2.1. Objetivo General:.....	9
2.2. Objetivos Específicos:	9
3. Marco teórico	10
3.1. Descripción de la empresa	10
3.2. Definición de Conceptos y herramientas utilizadas.....	11
4. Metodología	18
4.1. Etapa de Diagnóstico de la situación Actual:	18
4.2. Etapa del levantamiento de la información	18
4.3. Etapa del análisis y mejoramiento de la situación actual:.....	19
4.4. Etapa de Elaboración de la documentación:.....	19
5. Resultados y análisis.....	20
5.1. Propuesta del formato para el reporte de productividad de Fábrica:	21
5.2. Propuesta para el reporte y seguimiento a la productividad de Fábrica: ..	23
5.3. Propuesta para la documentación de los procesos y procedimientos:.....	24
5.4. Propuesta de metodología de inducción	25
5.4.1. Metodología de inducción:	26
5.4.2. Programa de inducción:	26
5.4.3. Disponibilidad de Recursos:.....	27
6. Conclusiones:	28
7. Referencias Bibliográficas	29
Anexos	30

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Etapas para el diseño de la metodología de inducción	18
Ilustración 2: Libros del Formato para el reporte de productividad de Fábrica. ..	22
Ilustración 3: Cantidad de solicitudes de crédito estudiadas por cada asesor por día.	22
Ilustración 4: Cantidad de solicitudes de crédito estudiadas por cada asesor por mes.....	23
Ilustración 5: Formato de evaluación de monitoreo	24

Resumen

Este proyecto propone diseñar una metodología que permita caracterizar el proceso de entrenamiento del personal auxiliar de cartera en **Almacenes Flamingo S.A.**, con el objetivo de permitir la adaptación al puesto de trabajo, generando desde el inicio un sentido de confianza y pertenencia con la compañía. Este objetivo se consigue mediante el diagnóstico de la situación actual de la compañía en la cual se concluye la carencia de una estrategia que permita entrenar de manera eficiente el personal que ingresa nuevo al cargo auxiliar de cartera. La oportunidad de mejora se realiza con la identificación de buenas prácticas; implementando los procedimientos que lo conforman; adaptación al puesto de trabajo y cargo asignado; documentación de cada una de las funciones y definición del material de apoyo; todo lo anterior, enmarcado en un programa de inducción con la disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo.

1. Introducción

Cuando ingresa un nuevo colaborador a la compañía es importante que se sienta bienvenido, se le informe lo felices que se encuentran por formar parte del equipo. Así mismo, es necesario que, desde el primer contacto con la compañía, conozca detalladamente la organización en cuanto a la cultura organizacional, historia, el direccionamiento estratégico, metas y retos a futuro. Esta es la base de un buen proceso de inducción corporativa. En otras palabras, se trata de integrar al nuevo colaborador a la organización brindando información sobre la compañía en general, y el rol que desempeñará. De este modo, se inicia el proceso de adaptación generando sentido de pertenencia y orgullo en el nuevo colaborador.

La fundamental está en definir con anticipación la estrategia que se utilizará en el proceso de inducción, de acuerdo a la filosofía de la empresa y la relación que se quiera construir con los colaboradores. Esto, a su vez, posibilita la reducción del tiempo en el que los nuevos empleados adquieren las competencias necesarias para desempeñar su puesto de trabajo y se adapten a la cultura organizacional.

La inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización, aunque en la mayoría de las ocasiones no lo tienen definido o contemplado, a través de ella se pueden implementar los programas que normalmente se ignoran tales como: familiarizar al nuevo colaborador con la empresa, junto con los compañeros de trabajo, la cultura organizacional, los principales directivos, la historia, las políticas, manuales que existen dentro de la empresa.

Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado el nuevo colaborador, evitando así los tiempos y costos que se pierden investigando por sí mismos, en qué empresa han ingresado a trabajar, qué objetivos tiene, los roles y cargos de las personas con las que interactúa, a quién recurrir para solucionar un problema, funciones, entre otros

El proceso de inducción en las empresas no sólo permite dar una buena bienvenida para encarar del mejor modo el nuevo trabajo, sino que también favorece el desempeño organizacional en la medida en que los nuevos colaboradores, adquieren con mayor celeridad los lineamientos clave de la cultura organizacional, logrando

alcanzar de modo más eficiente los niveles de productividad y autonomía necesarias para cumplir con los objetivos corporativos.

Almacenes Flamingo S.A, desde el área de Cartera, ha identificado el talento humano como un factor de alto impacto en los resultados de cada uno de sus procesos y un recurso esencial para reconocer e implementar posibles mejoras dentro de los mismos; para garantizar que los resultados de los procesos sean exitosos y los esperados por la compañía, es indispensable que las personas dominen su quehacer diario, conozcan su labor dentro del proceso y sean conscientes de la importancia de hacer un buen trabajo y el impacto que este tiene en los demás procesos; por consiguiente, es fundamental tener en la compañía una metodología que permita brindar una inducción eficaz del puesto de trabajo para el personal auxiliar de Cartera que ingresa como nuevo, en la cual se utilicen diferentes herramientas que posibiliten la comprensión de todas las actividades que se llevan a cabo, buscando que el nuevo empleado conozca y domine sus funciones y proporcione a la compañía un buen desempeño.

Actualmente, el proceso de entrenamiento al personal que ingresa nuevo como auxiliar de cartera a Flamingo S.A, inicia con el jefe directo quien lee a la persona sus funciones; luego un asesor del personal vinculado explica verbalmente el manejo de las plataformas digitales del proceso y se apoya de la práctica; seguidamente, un asesor diferente, explica cada una de las funciones que le corresponde realizar, básicamente las funciones generales son: validación de pagos, seguimiento a la productividad del área fábrica de crédito y el monitoreo de las llamadas del proceso de verificación de la fábrica de crédito. Este proceso de entrenamiento, dura aproximadamente tres semanas.

La persona que ingresa nueva, toma nota de la información recibida, dando lugar a olvidar información importante; no siempre hay un orden lógico para explicar las actividades, lo que causa retrasos en el proceso, ocasiona que no siempre se explique de la misma manera, no permite que la persona que ingresa tenga claro las funciones que debe realizar; como no hay un procedimiento para cada una de las actividades, no siempre se explican algunas particularidades que surgen en el proceso, ocasionando que el auxiliar deba volver a solicitar la información, retrasando el proceso; adicionalmente, da lugar a que se cometan errores que se podrían evitar si el proceso estuviese documentado.

Lo anterior, muestra la carencia de una metodología que permita entrenar de una forma eficaz al personal que ingresa nuevo como auxiliar de cartera en **Almacenes Flamingo S.A.**

Por dicha razón, esta metodología busca principalmente, adaptar al nuevo integrante a la cultura organizacional, y a su puesto de trabajo, mediante la capacitación del método y los procedimientos de trabajo, apoyado en un componente teórico y otro práctico. El diseño de la metodología inicia con la identificación del puesto trabajo, las funciones que realiza el auxiliar y las áreas a las que impacta las labores que desempeña, seguidamente, se recolecta la información del paso a paso de cada una de las actividades, para definir el método de documentación más adecuado, y así, proceder a documentar los procedimientos, utilizando diferentes herramientas, tales como: guías prácticas, videos e instructivos. Posteriormente, se analiza la forma más adecuada de establecer la metodología, que sea práctica para el área de cartera y que cumpla con el objetivo de capacitar de manera efectiva al personal nuevo que ingresa. Para establecer dicha metodología se definirá la ruta más eficiente para entrenar al personal auxiliar de cartera.

Lo anterior, busca no sólo garantizar un buen entrenamiento del personal que ingresa nuevo como auxiliar de cartera, así mismo, que permite gestionar el conocimiento, identificar tareas innecesarias, mejorar algunos procedimientos y establecer el orden óptimo para ejecutar las actividades; ya que se obtiene mediante la documentación. Para retroalimentar la metodología se propone dos formatos evaluativos, en los cuales el auxiliar pueda proporcionar información de los temas aprendidos fácilmente y en los cuales se debería reforzar, de acuerdo a ello los facilitadores, que son las personas encargadas de la inducción, podrán realizar reentrenamientos sobre los conocimientos no comprendidos durante la inducción, identificar qué aspectos de la metodología, temas, facilitadores, sitio, medios didácticos, se deben mejorar.

Es por ello que la metodología está enmarcada en el ciclo PHVA la cual se planifica en la documentación e instrumentos de medida y evaluación, se ejecuta cuando se implementa, se verifica, cuando se evalúa al auxiliar para identificar los conocimientos asimilados y se actúa cuando se identifican posibles mejoras o acciones correctivas o preventivas que requiere el proceso de Entrenamiento.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Diseñar una metodología que permita caracterizar el proceso de entrenamiento del personal auxiliar de cartera en **Almacenes Flamingo S.A.** Con el fin de permitir su adaptación al puesto de trabajo, generando desde el inicio un sentido de confianza y pertenencia con la compañía.

2.2. Objetivos Específicos:

- Documentar los procedimientos y actividades que realizan los auxiliares de cartera en Flamingo S.A, utilizando diferentes herramientas que faciliten la comprensión de los mismos.
- Caracterizar el proceso de entrenamiento del personal auxiliar de cartera, teniendo en cuenta la ruta más eficiente para la realización de la inducción.
- Proponer un sistema evaluativo dentro de la metodología que permita garantizar el éxito de la misma y facilitar la retroalimentación para la mejora cuando sea necesario.
- Elaborar el perfil ocupacional del cargo Auxiliar de cartera en **Almacenes Flamingo S.A.**, buscando que los nuevos integrantes tengan los conocimientos, habilidades y experiencias necesarios para el cargo.
- Elaborar un cronograma de actividades para la realización de la inducción específica del personal nuevo que ingresa como auxiliar de cartera.
- Comunicar al personal encargado del entrenamiento del personal auxiliar de cartera, la nueva metodología propuesta.

3. Marco teórico

3.1. Descripción de la empresa

Almacenes Flamingo S.A. es un almacén por departamentos, con varias sedes a nivel nacional en: Antioquia, el Eje Cafetero, Bogotá, Ibagué, Soledad, Sincelejo, Valledupar y Piedecuesta, que se caracteriza por su concepto innovador y cercano, que asegura comodidad, funcionalidad y satisfacción para ofrecer a sus clientes una experiencia de compra memorable y mejorar su calidad de vida. Con un completo portafolio de productos en: vestuario y calzado para toda la familia, electrodomésticos de última tecnología, cosméticos y productos para el cuidado personal, joyería y bisutería, juguetería nacional e importada, telefonía celular, ferretería, implementos deportivos, muebles en variedad de estilos, artículos para la decoración del hogar, informática, electrónica y moto. Y otros servicios como: Soat, óptica y viajes. (Flamingo, 2018).

3.1.1 Historia

Esta cadena se fundó en 1949 en Medellín por dos hermanos, abriendo sus puertas al público como distribuidores de productos Everfit. En 1950 adoptan el nombre de **Almacenes Flamingo S.A.** y se inicia una historia de reconocimientos que los consolida, no solo como líderes empresariales, sino como una organización visionaria que con un compromiso de excelencia se anticipó a las exigencias del mercado, siendo pionera en Colombia en el formato de almacenes por departamentos con ventas a crédito. (Flamingo, 2018)

3.1.2 Misión

“En Almacenes Flamingo, nuestra cadena de almacenes por departamentos, ofrecemos crédito personalizado, fácil, rápido y confiable a los clientes, permitiéndoles

mejorar su calidad de vida, comprando productos y servicios para la familia y el hogar. Entregamos servicio y confianza a nuestros clientes; respeto y desarrollo a nuestros empleados y proveedores; manteniendo un crecimiento ordenado y una retribución justa a nuestros accionistas". (Flamingo, 2018).

3.1.3 Visión

"Creceremos con la confianza de nuestros clientes, creando continuamente las mejores opciones de crédito para todos". (Flamingo, 2018)

3.2. Definición de Conceptos y herramientas utilizadas

Para apoyar el desarrollo de este proyecto es necesario tener como marco de referencia algunos conceptos que fundamenten la metodología a diseñar para la inducción de los auxiliares de cartera y de esta manera conseguir el objetivo de este proyecto. Estos conceptos abarcan principalmente los temas relacionados a la inducción, los criterios mínimos que debe tener un programa de inducción y finalmente el concepto de metodología y los grados de implementación de la misma.

3.2.1 Recursos Humanos

"Hace dos o tres décadas atrás se definía los Recursos Humanos simplemente como aquella que proporcionaba la fuerza laboral a una organización. Actualmente, esa definición ha evolucionado y ahora se considera a los Recursos Humanos como el estudio que ayuda a las organizaciones a obtener, desarrollar, mantener y conservar el número y el tipo adecuado de colaboradores.

Otra definición moderna más concisa nos señala que la administración de los recursos humanos involucra todas las decisiones gerenciales y prácticas que afectan e influyen a la gente. Ahora son considerados como una pieza clave en el desarrollo de las empresas, ya que permite la realización de las metas de éstas elevando su papel a una posición estratégica." (RRHH-WEB, 2006).

3.2.2 Inducción

“Para la autora Gary Dessler, la inducción significa “proporcionar a los nuevos colaboradores la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores; La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos” (Gary, 2001), una buena inducción podría facilitar el logro de los resultados.” (Mejía, 2016).

3.2.3 Ventajas de la Inducción:

- “Se pueden establecer como ventajas del proceso de inducción, entre otras las siguientes:
- Establecimiento de una conexión intrínseca entre colaborador y organización basada en la comprensión y aceptación de los valores y normas organizacionales.
- Promoción de una cultura organizacional sólida y excelente imagen corporativa.
- Al ser un proceso documentado, presenta una información fidedigna de cómo desarrollar las diversas fases del proceso.
- Alta productividad, puesto que los nuevos integrantes inician sus labores más seguras, ubicándose e interactuando en menor tiempo y de mejor manera.
- Se convierte en la primera motivación para los colaboradores, al sentirse bienvenidos a un ambiente caluroso y colaborador” (Mendoza, 2013).

3.2.4 Etapas del proceso de Inducción:

“El proceso de inducción debe contener básicamente tres etapas:

Primera: Inducción general sobre el proceso productivo y las políticas generales de la organización

Segunda: Inducción específica sobre aspectos importantes del oficio a desempeñar tales como: Factores de riesgo a los que estará expuesto, estándares de seguridad, elementos de protección personal, especificaciones de calidad, costos y productividad.

Tercera: Evaluación del proceso anterior. Es fundamental que se le dé a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados" (Ramírez, 2004).

3.2.5 Inducción Específica:

“Consiste en un acompañamiento continuo, en el que una persona de mayor experiencia en el campo en el que se desempeñará el nuevo personal, no solamente le brinde información vinculada al cargo, sino que lo asesore en las mejores prácticas de su trabajo y el modus operandi de la organización, que refleja claramente sus prácticas y valores. La inducción específica debe considerar una información mínima sobre los siguientes aspectos:

- Funciones correspondientes
- Presentación al jefe inmediato
- Líneas de autoridad de la dependencia
- Ubicación del puesto de trabajo
- Funcionamiento Interno de la Dependencia
- Procedimientos Específicos” (SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C, 2017)

3.2.6 Criterios a considerar en el diseño e implementación de un programa de inducción.

“Al momento de diseñar una estrategia de inducción o socialización es necesario tener en cuenta varios aspectos clave para que este cumpla su propósito, entre ellos se encuentran:

- La planeación de los ingresos de nuevos servidores a la entidad, pues es necesario establecer grupos que faciliten el desarrollo de sesiones presenciales y estrategias conjuntas, optimizando tiempos, espacios y entrega de información en un mismo escenario.
- La disponibilidad, se refiere a que todos los nuevos servidores deben recibir toda la información correspondiente a la inducción del personal y deben exponerse a los escenarios que sean necesarios y suficientes para facilitar la adaptación del nuevo servidor e impactar su desempeño en el cargo.
- El respaldo, ya que las directivas de cada organización a través de las unidades de talento humano deben garantizar la existencia de políticas y actividades referentes a la inducción del nuevo servidor público indicado responsabilidades, tiempos y lugares específicos para llevar a cabo este proceso de socialización.
- Los espacios de intercambio, los cuales le permitirán al nuevo servidor no solamente recibir información de manera unilateral sobre lo que es la empresa, sino que le proveerá un espacio de preguntas y de apropiación de la información recibida, puede ser a través de juegos.
- El capacitador y/o instructor. Este es un agente que juega un papel primordial, ya que dependiendo de la forma en cómo este decida transmitir la información logrará captar la atención del público objetivo. Cabe aclarar que las dinámicas que puede desplegar un capacitador dependerán en gran medida de la cantidad de personas a inducir y de las características del recinto donde brindará la capacitación.
- El entrenador. Este agente debe ser seleccionado cuidadosamente dependiendo de la dependencia y funciones a cargo del nuevo servidor público. Debe ser un servidor vinculado a la entidad.
- Definir las herramientas o métodos de evaluación, seguimiento y acompañamiento por parte de las unidades de talento humano, con el propósito de validar los objetivos y propósitos propuestos en el programa de inducción" (SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C, 2017).

3.2.7 Seguimiento y mejora continua

“El propósito de realizar el seguimiento al programa de inducción es establecer si las temáticas y forma de abordaje de las mismas es adecuada frente a los objetivos de la inducción, si pueden existir mejoras, y tomar decisiones frente a la forma, contenidos y estrategias usadas con este fin por la entidad. Por tal motivo, se propone contar con las siguientes fuentes de retroalimentación frente al desarrollo del programa de inducción:

- Percepción del participante sobre cada una de las jornadas o estrategias planteadas: Es la más usada por las entidades y organismos distritales, y consiste en que el participante realice una evaluación de percepción desde el punto de vista de pertinencia de los contenidos, dinamismo y conocimientos del orientador (conferencista, tutor, etc.), participación y retroalimentación durante la sesión, cambio en el grado de conocimiento sobre el tema, organización administrativa y académica, y logística (cuando haya lugar a ella). Para tal fin, una encuesta es el mecanismo ideal, pues permite recoger las percepciones dando una escala de valoración, y mantener una o dos preguntas abiertas sobre las sugerencias y recomendaciones. Es recomendable que se evalúe la percepción del participante en relación con cada una de las temáticas tratadas en la sesión o estrategia.
- Percepción del participante sobre la inducción específica en el cargo: En esta evaluación el participante, una vez finalizado el período de acompañamiento, dará a conocer su percepción sobre la labor del entrenador (claridad, trato, conocimientos entregados, entre otros) y la pertinencia de contar con dicho acompañamiento para su integración en el puesto de trabajo.
- Del superior inmediato en relación con la integración del participante a la dependencia y al equipo de trabajo: Con el objetivo de articular las herramientas de seguimiento, es recomendable utilizar las metodologías establecidas para la realización de la evaluación del período de prueba, el seguimiento a los acuerdos de gestión, u otros instrumentos similares con los que cuente la entidad. Esta información debidamente consolidada y analizada, debe ser tomada en cuenta como insumo para la toma de decisiones respecto al programa de inducción,

tendiente a garantizar su mejoramiento continuo." (SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C, 2017).

3.2.8 Metodología

"Una metodología es un conjunto de prácticas, procedimientos, y reglas utilizadas por aquellos que trabajan en una disciplina; es decir, es un conjunto de métodos de trabajo. Pero una metodología es algo más que un conjunto de métodos, es un marco que tiene sentido. ¡Para cada organización, o unidad de negocio, será distinta!"

3.2.9 Grados de implementación de una metodología de trabajo

"Existen diferentes grados de implementación de una metodología de trabajo. Cada nivel incrementa el detalle de la documentación a utilizar. Dependiendo de las necesidades de tu empresa deberías de decidir cuál es el enfoque que le quieres dar a tu metodología de trabajo. Los 4 niveles son:

- Identificación de buenas prácticas
- Definición de procesos
- Detalles de cada paso
- Información complementaria."

3.2.10 Ciclo de mejora continua de los procesos (PHVA)

Aplicar este ciclo es importante en términos de eficiencia, ya que García, Quispe y Ráez (2003), afirman que "Se admite, estadísticamente, que en las organizaciones sin 'Gestión de mejora Continua' el volumen de la ineficiencia puede estar entre un 15 y 25 % de sus ventas" (p.91).

Así mismo, es posible aplicarlo en cada uno de los procesos y su explicación es:

Planificar:

- Involucrar a la gente correcta
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados

- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

Hacer:

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

Verificar:

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

Ajustar:

- Incorporar la mejora al proceso. (García et al., 2003, p.92)

3.2.11 Documentación de procesos

Para gestionar y mejorar un proceso es necesario, en primer lugar, describirlo adecuadamente.

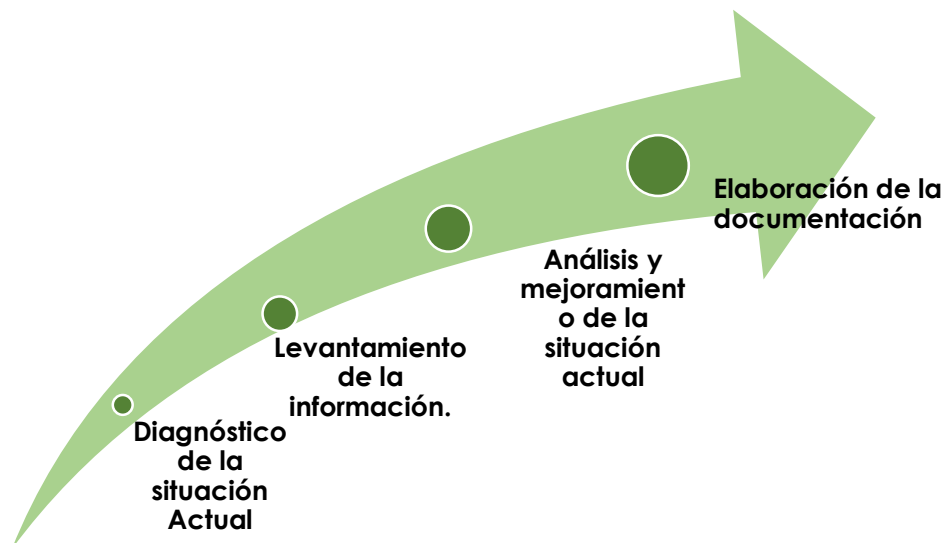
Los elementos que van a permitir describir el proceso son:

- Salida y flujo de salida del proceso.
- Destinatarios del flujo de salida.
- Los intervinientes del proceso.
- Secuencia de actividades del proceso.
- Recursos.
- Indicadores (anónimo, s.f., p.4)

4. Metodología

Para el diseño de la metodología para la inducción del personal que ingresa nuevo como auxiliar de cartera en Almacenes Flamingo S.A, se realizó conforme las etapas de la Ilustración 1.

Ilustración 1: *Etapas para el diseño de la metodología de inducción*



4.1. Etapa de Diagnóstico de la situación Actual:

Para conocer el estado actual del proceso de inducción se realizó una lista de chequeo que permitiera identificar las actividades que se estaban realizando en dicho proceso. En la cual se llegó a la conclusión de la necesidad existente que había en Almacenes Flamingo S.A de una metodología que permitiera entrenar al personal auxiliar de cartera que ingresa como nuevo a la compañía.

4.2. Etapa del levantamiento de la información

En esta etapa se identificaron cada una de las funciones que realiza el auxiliar de cartera, se conoció con detalle cada una de las actividades para la creación de incidencias y validación de pagos, reporte de indicadores de los asesores de la fábrica de crédito y el monitoreo del proceso de verificación de referencias de la fábrica de

crédito en almacenes Flamingo S.A. Para cada uno de los procesos, procedimientos y actividades que se conocieron al detalle, se analizó la mejor manera de documentarlos para facilitar la comprensión e implementación de los mismos.

4.3. Etapa del análisis y mejoramiento de la situación actual:

En esta etapa se analizó la situación actual de los procesos, procedimientos y actividades que realizan los auxiliares de cartera, identificando las buenas prácticas y los aspectos por mejorar, tales como, reprocesos, actividades innecesarias y validación de la actualización de los formatos y registros utilizados actualmente. Se estableció el material de apoyo para el programa de inducción. Con toda la información recolectada, se definió el contenido del programa de inducción y los pasos de la metodología para la realización de la inducción.

4.4. Etapa de Elaboración de la documentación:

Se documentó el programa de inducción para los auxiliares de cartera, los formatos de evaluación para el seguimiento y mejora del proceso. Se documentó cada uno de los pasos de la metodología y el material de apoyo como fuente estratégica para el desarrollo de la misma. Se registró en el método de documentación designado cada uno de los procesos, procedimientos y actividades con las mejoras implementadas en el numeral 4.3.

El desarrollo de este proceso está enmarcado en el ciclo PHVA en el cual la etapa de diagnóstico de la situación actual corresponde a la fase "Planear", la recolección de la información y la documentación de la metodología y el programa de inducción junto con la implementación de las mejoras de los mismos, corresponden a la fase "Hacer" ; el sistema de evaluación planteado para garantizar que se cumple con el objetivo y haya una retroalimentación constante del proceso de inducción corresponde con la fase "Verificar" que está sujeta a la implementación de este proyecto el cual no hace parte del alcance del mismo y finalmente, como la documentación está ligada a una continua actualización de los documentos y registros, sumado a los resultados obtenidos en la implementación y retroalimentación del proceso, conforman la fase "Actuar".

5. Resultados y análisis

De acuerdo con los objetivos planteados al inicio de este trabajo, que consistió en el diseño de una metodología para la inducción del personal auxiliar de cartera que ingresa como nuevo a Almacenes Flamingo S.A, se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1 Hallazgos del diagnóstico de la situación actual.

Para conocer el estado actual del proceso de inducción para el personal que ingresa nuevo al área de cartera se realizó la lista de chequeo contenida en el **Anexo 1**, de la cual se concluye:

- Los procedimientos y actividades que realiza el auxiliar de cartera no se encuentran documentados para acceder a consultas y que permita facilitar el entrenamiento.
- No cuenta con un programa de inducción que contenga de manera detallada los temas a tratar en cada uno de los días en los que se desarrolla la inducción.
- No existe material audiovisual que apoye el proceso de inducción como factor estratégico para facilitar el aprendizaje del nuevo colaborador.
- El proceso no cuenta con un plan que permita hacer seguimiento y mejora continua al mismo.
- Falta definición y documentación del perfil del cargo de Auxiliar de Cartera
- No existe actualmente una metodología de inducción que permita entrenar de forma objetiva y estratégica al personal que ingresa nuevo al cargo de auxiliar de cartera.
- Falta la estructuración de un plan que permita evaluar y realimentar el proceso de inducción del personal que ingresa nuevo al cargo de auxiliar de cartera.

5.2 Análisis de los procesos

Para conocer de manera detallada las funciones que realiza el auxiliar de cartera se realizó lo siguiente:

Se realizó la entrevista con la Coordinadora de cartera, la coordinadora y supervisora de fábrica de crédito y con algunas asesoras de crédito, para identificar y

conocer en qué consiste el reporte de productividad de las asesoras de crédito y el monitoreo del proceso de verificación de referencias del estudio de crédito, dos de las funciones principales del auxiliar de cartera; se obtuvieron como resultado los siguientes hallazgos:

- El formato utilizado para el reporte de la Productividad de Fabrica se realizaba en dos documentos diferentes de Excel, los cuales eran muy extensos y contenían información que no utilizaban.
- Los formatos para el reporte de la productividad de fábrica se encontraban desactualizados; tenían formulas inconsistentes y asesoras que ya no se encontraban en la compañía.
- La realización del reporte de productividad de fábrica tardaba entre 2 y 3 horas.
- El formato para registrar la productividad de fábrica era poco amigable y no tenía gráficas que facilitaran el análisis y seguimiento de la misma.
- El formato para la realización del monitoreo de fábrica no contenía algunas preguntas que eran importante para la retroalimentación de los asesores.
- Para el reporte del monitoreo de fábrica se utilizaban dos formatos, uno que contenía el porcentaje de evaluación obtenido por cada asesor y otro con las observaciones encontradas.
- No había una lista de chequeo para verificar que los asesores realizaran todas las preguntas contempladas en las políticas establecidas por la empresa para dicho proceso.
- Ninguno de los dos procesos principales se encontraba documentado.

5.3 Propuesta del formato para el reporte de productividad de Fábrica:

Antes de actualizar y organizar el nuevo formato para el reporte y seguimiento de la productividad de la fábrica de crédito se le preguntó a la coordinadora y a la supervisora de fábrica que información era indispensable para ellas en dicho reporte, la información que analizaban del reporte de la productividad y así determinar el contenido del nuevo formato. De acuerdo a las consideraciones anteriores se propuso las siguientes mejoras:

- Unificación de los documentos de Excel, con toda la información necesaria para el reporte de productividad tal como lo muestra la Ilustración 2.

Ilustración 10: Libros del Formato para el reporte de productividad de Fábrica.

Usuario	N°	Contrato	Cobranza
	1	48	Ana Maria Upegui Franco
	2	48	Carolina Higueta Usuga
	3	48	Cindy Katerine Bermudez
	4	48	Claudia Elena Lopez Ortiz
	5	48	David Alejandro Cardona Rodriguez
	6	48	Dayana Estefani Bustamante Agude
	7	48	Diana Cristina Alvaran Bedoya
	8	48	Eveling Agudelo Zapata
	9	48	Gladys Patricia Gomez Gomez
	10	48	Jeremias Zapata Salazar
	11	48	Jimena Alexandra Coy Osorio
	12	48	Joan Sebastian Piedrahita Agudelo
	13	48	Karen Melissa Zapata Areiza
	14	48	Karen Vanessa Trejo
	15	48	Katherine Benteria Cordoba

Productividad | Resumen | Graficas x dia | Graficas x Mes | Salvedades

- Para apoyar el proceso de seguimiento a la productividad de fábrica se agregaron al informe graficas tanto por día como por mes, con el fin de darle continuidad al proceso (ver ilustración 3 y 4)

Ilustración 19: Cantidad de solicitudes de crédito estudiadas por cada asesor por día.

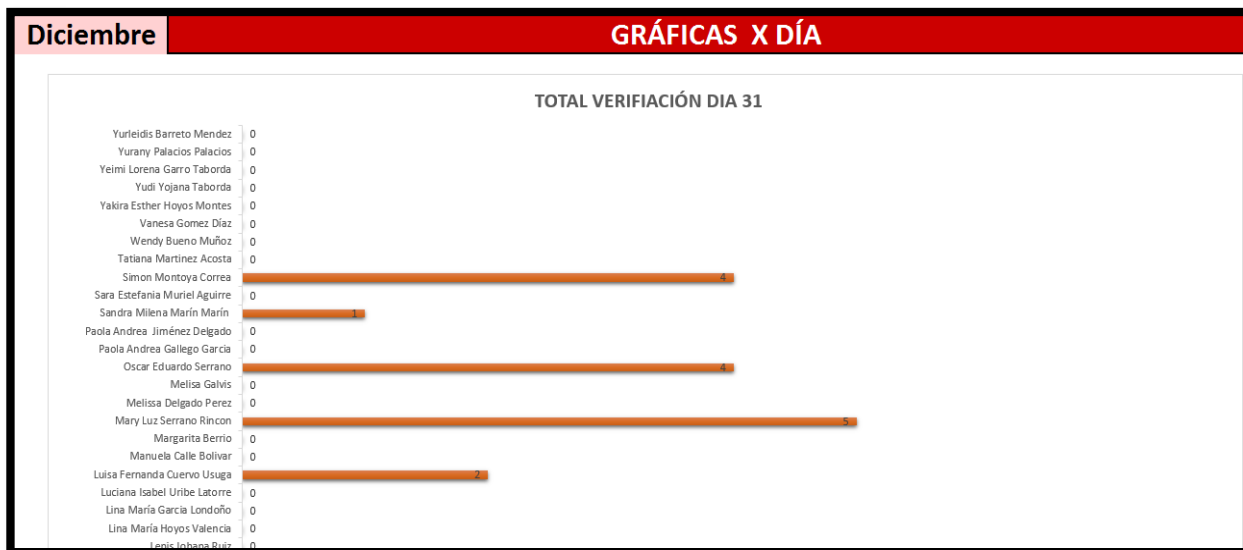
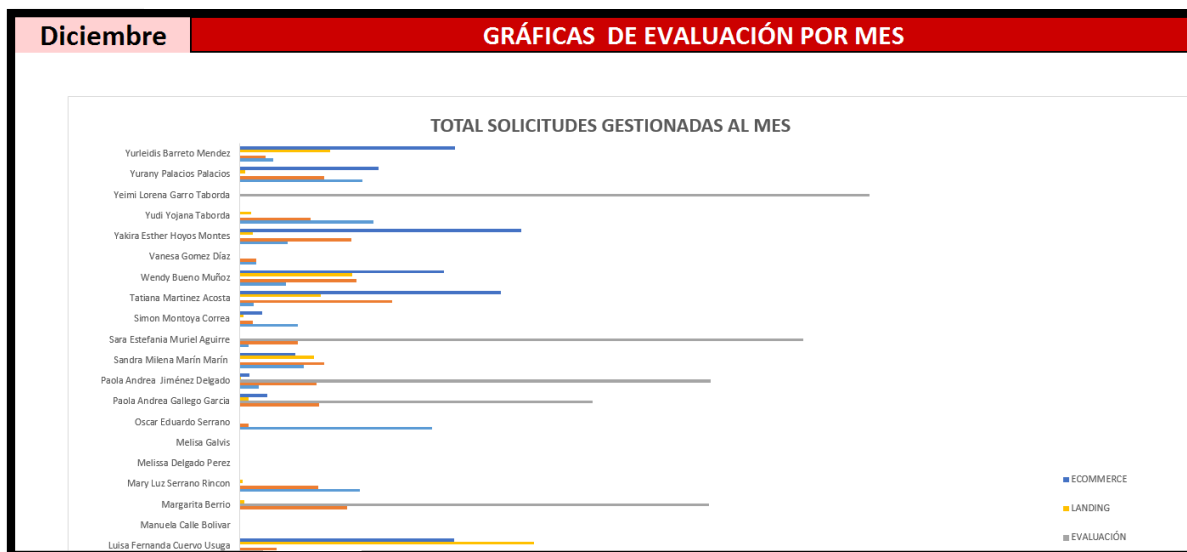


Ilustración 28: Cantidad de solicitudes de crédito estudiadas por cada asesor por mes.



5.2. Propuesta para el reporte y seguimiento a la productividad de Fábrica:

Para la actualización y mejora del formato de evaluación de monitoreo del proceso de verificación de referencias para el estudio de crédito, se solicitó a la supervisora de fábrica las políticas establecidas por las compañías para conocer las preguntas y los requisitos que debían tener en cuenta las asesoras a la hora de llevar a cabo el estudio de crédito. Adicionalmente, durante tres días se supervisó a varias asesoras la ejecución del proceso para conocer detalladamente las actividades que lo conforman y poder proporcionar una evaluación más objetiva, y garantizar que el formato tuviera todos los ítems necesarios para evaluar el proceso completamente (ver Ilustración 5). El nuevo formato contiene las siguientes mejoras:

- Se unifico el formato de evaluación y observaciones en un solo documento.
- Se adicionaron preguntas al cuestionario de evaluación conforme a las políticas establecidas en el proceso de verificación de referencias.
- Se actualizaron las fórmulas para el cálculo del porcentaje de evaluación.
- Se realizó un formato de preguntas que contiene las políticas y los protocolos que deben cumplir los asesores en las llamadas de verificación de referencia, con el fin de facilitar y hacer más objetiva la evaluación del monitoreo (Ver **Anexo 15**).

Ilustración 35: Formato de evaluación de monitoreo del proceso de verificación de referencias para el estudio de crédito

MONITOREO FABRICA			
Nombre	MONITOREO 1	MONITOREO 2	
Fecha Realización Monitoreo: 18/12/2020	25/11/2020	30/11/2020	
Cédula Cliente			
Plataforma	Mefia	Mefia	
Base de calificación	1	1	
ERRORES CRITICOS	100%	100%	
EC Solicita más información para garantizar la calidad de la verificación	SI	SI	
EC Maneja las objeciones del cliente para que no desista de la solicitud	NA	NA	
EC Indaga sobre información confusa que surge en la verificación de datos	NA	NA	
EC Mantiene la calma mientras habla con el cliente	SI	SI	
EC Utiliza vocabulario respetuoso y adecuado, no soez o palabras de extrema confianza que molesten al usuario	SI	SI	
EC Documenta la información de forma adecuada y no omite datos relevantes para la toma de decisiones (por ejemplo pasar la consulta a centrales de riesgo y confirmar R+)	SI	SI	
EC Toda la información que ingresa ha sido suministrada por el cliente o las referencias	SI	SI	
EC Confirma correctamente los datos ingresados en la solicitud de crédito (Referencias laborales, comerciales o personales)	SI	SI	
EC Consulta páginas externas (Procuraduría, Registraduría, Fosyga, Policía)	SI	SI	
EC Resultado del estudio acertado (Aprueba o rechaza cuando debe ser)	SI	SI	
EC Actualiza correctamente los datos a los clientes antiguos	NA	NA	
DOCUMENTACIÓN, GESTIÓN Y CODIFICACIÓN	100%	100%	
EC Ortografía: Palabras bien escritas para facilitar la comprensión.	SI	SI	
EC Redacción: La documentación y el registro de la gestión debe ser entendible, completa y con lenguaje común.	SI	SI	
CALIFICACIÓN TOTAL	100%	100%	
PROMEDIO CALIFICACIÓN TOTAL	100%	100%	

OBSERVACIONES	
25/11/2020	30/11/2020
Cliente Nuevo: ok Páginas: ok Reconocer: ok Referencias: ok Políticas: ok Se recomienda usar un tono de voz más neutro.	Cliente Nuevo: ok Páginas: ok Reconocer: ok Referencias: ok Políticas: ok Se recomienda usar un tono de voz más neutro.

5.3. Propuesta para la documentación de los procesos y procedimientos:

Para documentar los procesos, procedimientos y actividades que hacen parte de las funciones del auxiliar de cartera, se eligió el método más apropiado para registrar la información y facilitar la comprensión de estos para las partes interesadas. La documentación se clasificó de la siguiente manera:

5.4 Guías Prácticas

Se documentaron tres guías prácticas: creación de incidencias para la aplicación de pagos (ver **Anexo 2**), creación de incidencias de condonación (ver **Anexo 3**) y cierre de incidencias (ver **Anexo 4**). Estas guías se realizaron con el fin de mostrar de manera detallada los procedimientos anteriormente mencionados, apoyados de imágenes y enlaces de acceso a cada plataforma; se documentaron mediante este método, ya

que cada procedimiento consta de alrededor de 16 actividades que debían estar bien especificadas y este método facilita dicho objetivo.

5.5 Instructivos

Se documentaron tres instructivos: validación de pagos en la plataforma Adminfo (ver **Anexo 5**), validación de pagos en la plataforma Core (ver **Anexo 6**) y validación de pagos en la plataforma Safix (ver **Anexo 7**). Se eligió este método de documentación ya que los instructivos permiten orientar un procedimiento específico en forma detallada y permiten guiar a las personas que los ejecutan de una manera clara y precisa, además de que no contienen muchas actividades en sí mismos, características principales de los procedimientos anteriormente mencionados.

5.6 Videos formativos

Existen dos procesos que realizan los auxiliares de cartera: el reporte de productividad y el monitoreo de llamadas al proceso de verificación de referencias de los estudios de crédito; estos procesos constan de varias actividades y para facilitar su comprensión se eligió grabar la pantalla del computador ejecutando dichos procesos con cada una de las fases que lo conforman (Ver **Anexo 8**).

5.7 Propuesta de metodología de inducción

La metodología de inducción diseñada en sí misma está enmarcada en un ciclo PHVA; donde fase Planear la compone el diseño de la metodología, la compone la estructuración y documentación de los pasos que contiene dicha metodología, la documentación del programa de inducción, la creación del perfil del cargo, el material de apoyo; la fase hacer la compone la ejecución de los pasos contenidos tanto la metodología como en el programa de inducción apoyadas de todas las herramientas documentadas mencionadas en el apartado 5.3; la fase de Verificación la compone la evaluación que se realiza al nuevo auxiliar y la fase actuar la compone la implementación de las mejoras que se realicen de acuerdo a los resultados obtenidos

tanto en el desempeño del auxiliar como en el registro de evaluación (Ver **Anexo 9**). Esta propuesta se compone de la siguiente información:

5.7.1 Metodología de inducción:

Los pasos que conforman la metodología de inducción se plantearon de acuerdo a la información mínima que debe contener una inducción específica, allí se contemplaron las siguientes Etapas:

- Elección de la persona con los conocimientos y habilidades necesarias para entrenar al nuevo colaborador en las actividades propias del cargo y acompañarlo en el proceso de adaptación a la compañía.
- Preparación el material y las herramientas necesarias para recibir al nuevo colaborador.
- Realización de la inducción; para esta etapa se diseñó un programa de inducción (ver **Anexo 10**).
- Retroalimentación del proceso de inducción que se realiza mediante un formato de evaluación que diligencia el nuevo auxiliar de cartera una vez terminado el entrenamiento (ver **Anexo 12**).
- Implementación de mejoras; en esta etapa se incluye analizar los resultados de la evaluación que realizó el nuevo auxiliar y actuar en contexto y las actualizaciones que se le hagan tanto al material documentado como a las nuevas funciones que se le agreguen al cargo.

5.7.2 Programa de inducción:

Para realizar este programa se consideraron los criterios necesarios al momento de diseñar una estrategia de inducción y los aspectos clave para que este cumpla su propósito. Contiene las actividades y los pasos a seguir por la persona designada por la compañía para

- Compartir las Funciones correspondientes,
- Presentar al jefe inmediato y líneas de autoridad de la dependencia

- Ubicación del puesto de trabajo.
- Explicación del funcionamiento Interno del departamento de Cobranza.
- Procedimientos específicos del cargo.

5.7.3 Disponibilidad de Recursos:

Para llevar a cabo las actividades contempladas en el programa de inducción se crearon las siguientes herramientas que apoyan el entrenamiento al cargo:

- Para presentar las funciones del cargo se cuenta con el perfil del cargo (vera **Anexo 11**) y una presentación en power point con las actividades generales del cargo (**Anexo 13**).
- Para la explicación detallada de cada función se documentó cada proceso en guías prácticas, instructivos y videos, mencionados en el apartado 4.4 de este proyecto.
- Para apoyar los procedimientos de validación de pagos y creación de incidencias, se elaboró un documento con notas rápidas para optimizar el tiempo en la ejecución de estas actividades (ver **Anexo 14**).

6. Conclusiones:

Con el desarrollo de este proyecto se concluyó:

- Es indispensable en una compañía gestionar el capital humano, ofreciendo una inducción y entrenamiento continuo que le haga saber lo importante que es para la empresa tecnificarlo en las labores que desempeña.
- Si el personal de Cartera tuviera este procedimiento documentado, el personal que llega nuevo tardaría menor tiempo en adaptarse al puesto de trabajo.
- Gestionar el conocimiento es una parte fundamental para orientar al personal hacia el logro y conseguir resultados de calidad.
- Tener una estrategia para entrenar al personal que ingresa nuevo como auxiliar de Cartera le brinda al nuevo colaborador mayor confianza y asertividad para realizar las actividades.
- Tener el proceso de inducción del personal documentado permite hacer mejoras continuamente y proporcionar mejores herramientas a los nuevos colaboradores para desempeñar las funciones con excelencia y propiedad.
- Se documentaron todos los procedimientos y actividades que realizan los auxiliares de cartera en Flamingo S.A
- Se Caracterizó el proceso de entrenamiento del personal auxiliar de cartera
- Se propuso un sistema evaluativo dentro de la metodología que permita garantizar el éxito de la misma.
- Se elaboró el perfil ocupacional del cargo Auxiliar de cartera en Almacenes Flamingo S.A
- Se diseñó y se documentó la metodología de inducción propuesta.
- Se elaboró un programa de inducción, para apoyar la metodología propuesta.
- Con el diseño de cada uno de los formatos se dió un orden a la información, además de dar un soporte en cada actividad realizada durante la operación diaria, ya que, las descripciones de las actividades consignadas en los procedimientos indican el paso a paso, además las guías de usuario permitirán navegar por los aplicativos habilitados para cada subproceso, en estas se explica la funcionalidad de cada botón que se encuentren.

7. Referencias Bibliográficas

Gordillo Forero Natty Andrea. (2007). Dialnet- MetodologiaMetodoYPropuestasMetodologicasEnTrabajo-4929312 (1). 29 De Agosto, 12(Tendencia & Retos), 17. Retrieved from file:///C:/Users/CHARITO/Downloads/Dialnet- MetodologiaMetodoYPropuestasMetodologicasEnTrabajo-4929312 (1).pdf

Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición. (2012).

Revista Universidad EAFIT. EAFIT (Vol. 34, Issue 111, pp. 43–59)

Ministerio de economía. (2010). MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN GENERAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO Instructivo para la Formulación de Indicadores de Desempeño. Lima. (p.2).

Muriel & Vélez. (2011). ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA INGENIERÍA ADMINISTRATIVA ENVIGADO 2011. (p.10-12)

Pérez, J. A. (2007). Gestión por procesos. Madrid, España: ESIC.

García, M., Quispe, C., y Ráez, L. (2003, agosto, s.d). Mejora continua de la calidad en los procesos. Industrial Data. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/>

Quienes Somos. (2018). Tomado el 20 de septiembre 2020, de <https://www.flamingo.com.co/institucional/quienes-somos>.

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C. (2017). VIGÉSIMO LINEAMIENTO INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN JULIO DE 2017. Recuperado de https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/lineamiento_20_-_induccin_y_reinduccin.pdf.

Anexos

Anexo 1: Lista de Chequeo del estado actual del proceso de inducción para los auxiliares de Cratera

ITEM	CUMPLE	
	SI	NO
¿Existe actualmente un programa de inducción general que permita al nuevo colaborador conocer la empresa, su misión, visión, valores corporativos e historia de la compañía?	X	
¿Existe actualmente un programa de inducción específica que permita al nuevo colaborador conocer el área en el cual va a trabajar y conocer cada una de sus funciones?		X
¿Entrega al empleado el programa de inducción que especifique el tema a tratar y las fechas?		X
¿Están documentados los procedimientos que apoyan las actividades a realizar por el nuevo empleado?		X
¿Existe actualmente material audiovisual que apoye el proceso de inducción y permita al nuevo colaborador comprender con facilidad sus funciones?		X
¿Existe actualmente personal encargado para ejecutar el proceso de inducción específica?	X	
¿Existe actualmente un documento que evidencie los resultados obtenidos del proceso e inducción?		X
¿Existe actualmente un documento que describa el perfil del cargo de auxiliar de cartera?		X
¿Existe actualmente una metodología de inducción que permita entrenar de manera estratégica al nuevo colaborador?		X
¿Existe actualmente un plan para evaluar y retroalimentar el proceso de inducción que facilite el seguimiento y la mejora continua del mismo?		X
TOTAL	2	8
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	25%	75%

Grupo flamingo

GUÍA PRÁCTICA PARA LA CREACIÓN DE INCIDENCIAS DE CONDONACION.

CLICK HERE

- Paso 1:** Teniendo el número de la cédula del cliente, ingresar a Adminfo a través del siguiente link:
<http://flamingo.adminfo.com/usuarios/index.php>
<https://www.adminfo.com/usuarios/index.php>

Paso 2: En el campo valor, diligenciar el número de la cédula del cliente, el cual se le creará la incidencia de condonación, enter y clic en buscar.

Paso 3: En la lista de créditos del cliente que se despliega, clic en la obligación cuyo estado este activo y aceptar.

Paso 4: Clic en **gestores prejurisdic**. De ahí se despliegan los gestores del cliente.
- Paso 5:** En las gestiones [nota] que aparecen, buscar la nota que tenga el % de condonación, el valor a pagar.

Con esto se identifica que el cliente efectivamente requiere la condonación

Paso 6: Ingresar a Servirte por medio del link:
<http://flamingo.adminfo.com/usuarios/index.php>

Paso 7: En el buscador de servite, diligenciar el número de cédula del cliente para comprobar que no tenga la incidencia creada.

Paso 8: Clic en **Crear nueva incidencia**
- Paso 9:** En el campo Subcategoría, diligenciar teniendo en cuenta la siguiente información:

 - NOTA: Si en Adminfo (donde quedó en el paso 5), en la información del cliente, los días de mora son superiores a 360 días es una cartera castigada

Paso 10: En el campo Número de identificación, registrar el número de cédula del cliente y clic en buscar.

Paso 11: En el campo Servicio de Negocio, registrar el tipo de crédito del cliente, en Adminfo (donde quedó en el paso 5), aparece la siguiente información: en producto dice el tipo de crédito, con esa información diligenciar el servicio de negocio.

Paso 12: En el campo categoría registrar Condonaciones.
- Paso 13:** En el campo, describa su problema debajo, diligenciar así:

 - Si es para carteras castigadas o vencidas copiar y pegar **nota rápida RD\$**

Paso 14: Para diligenciar los campos que requiere las notas rápidas se tiene en cuenta la siguiente información:

 - El porcentaje de condonación y el valor a pagar se extrae de las gestiones prejurisdic de Adminfo del paso 5.
 - Para el número de la obligación si es un cliente Sefius se copia y pega la información que aparece en número de crédito

Paso 15: En el campo, ¿tiene POR escrita?, diligenciar así:

 - Si el cliente adjunta en el correo una queja se pone si y se adjunta
 - Si el cliente solo envía soporte se registra **no**

Paso 16: En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación
- Paso 17:** En el campo donde dice Asesor registrar el nombre de la persona que ejecuta el proceso, es decir, nombre de que crea la incidencia.

Paso 18: Copiar el número de la incidencia e ir a Adminfo

Paso 19: En la página principal de Adminfo, donde este abierta la obligación del cliente, en código de gestión seleccionar la opción, ya pago.

Paso 20: En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación
- Paso 21:** En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación

Paso 22: Clic en **Enviar**

Paso 23: Para el valor a condonar se copia y pega el valor que aparece en saldo Capital

Paso 24: Para la fecha del último pago, clic en ver pago, actualizar la fecha, dando doble clic en el campo fecha y diligenciar la primera que aparece, que debe ser la más cercana a la fecha en que se está creando la incidencia y por el monto que decía en el paso 5.
- Paso 25:** En el campo donde dice Asesor registrar el nombre de la persona que ejecuta el proceso, es decir, nombre de que crea la incidencia.

Paso 26: Copiar el número de la incidencia e ir a Adminfo

Paso 27: En la página principal de Adminfo, donde este abierta la obligación del cliente, en código de gestión seleccionar la opción, ya pago.

Paso 28: En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación
- Paso 29:** En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación

Paso 30: En la lista que se despliega, buscar número de cuenta y ese es el número que se copia y pega en obligación


Paso 31: Clic en **Actualizar**

gracias

Anexo 4: Guía práctica para cerrar incidencias.

Anexo 5: Instructivo para la validación de pagos en la plataforma Adminfo.

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

Macroproceso:

Cartera

Proceso

Aplicación de pagos

Subproceso

Validación de pagos

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Autor	Revisado	Aprobado
01	17/09/2020	Creación del documento	Shirley Jaramillo	Carmen Gómez	Jose Echeverri

1 Finalidad

Realizar la validación de pagos aplicados en el programa Adminfo.

2 Áreas de Implementación

Cartera
Cobranza

3 Lista de Distribución

Jefes de Cartera, Auxiliares de cartera, Administradores de Cobranza.

4 Introducción

A continuación se enumeran las indicaciones para realizar la validación de pagos en el programa Adminfo.

Confidencial

Almacenes Flamingo SA

1 de 6

4.1 Actividad N° 1: Identificar cédula del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

La cédula del cliente que puede tener tanto crédito tradicional como tarjeta MEFÍA, se puede obtener de las siguientes fuentes:

- Correo electrónico (soporte de pago de un pago para aplicar)
- Detalles del cliente (para el cierre de incidencias)

4.2 Actividad N° 2: Ingresar al programa Adminfo

Responsable: Auxiliar de Cartera

Para ingresar al programa Adminfo lo puede hacer a través del siguiente enlace (abrirlo en Google Chrome):

<https://flamingo.adminfo.net/vsmart/index.php?rtr=comunes&ctr=TareaCtr&acc=listarTareasPreJur>

4.3 Actividad N°3: Ingresar usuario y contraseña

Responsable: Auxiliar de Cartera


Una vez se haya ingresado en el link al programa, se debe digitar usuario y contraseña.



Confidencial

Almacenes Flamingo SA

2 de 6

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.4 Actividad N° 4: Seleccionar la opción Administrador.

Responsable: Auxiliar de Cartera

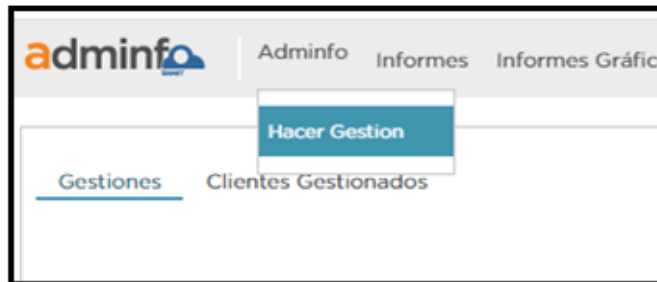


Grupo	Perfil
1	Asesores De Cobro
2	Administrador

Cambiar De Empresa Salir De Adminfo

4.5 Actividad N° 5: Dar Clic en Adminfo y Seleccionar la opción hacer gestión

Responsable: Auxiliar de Cartera



adminfo | Adminfo | Informes | Informes Gráfico

Hacer Gestion

Gestiones | Clientes Gestionados

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.6 Actividad N° 6: Diligenciar el número de cédula del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el campo valor se diligencia la cedula del cliente, se debe dar enter y clic en Buscar



Buscar Obligaciones

COLUMNA: NI OPERADOR: Igual Que VALOR:

CRITERIOS SELECCIONADOS:

Q Buscar

4.7 Actividad N° 7: Buscar La obligación cuyo estado esté activo o la que sea de interés.

Responsable: Auxiliar de Cartera

Cuando el cliente tenga varias obligaciones abiertas, por lo general se consulta la que tenga la fecha de última gestión más actualizada.

Nombre Deudor	Valor Total Capital	Estado De Cobro	Fecha Ult Gestión	Estado	Días De Mora
JAIME ANDRES DIAZ RAMIREZ	\$ 702.636,00	NO SE DEJO MENSAJE	2020-09-16	A	5
JAIME ANDRES DIAZ RAMIREZ	\$ 0,00	DEBIO DE COMPROMISO POR CUMPLIMIENTO	2020-07-30	C	0

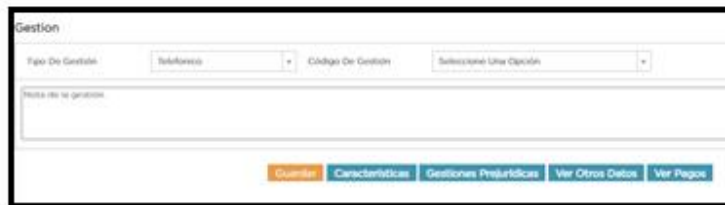
Mostrando 1 - 2 de 2

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.8 Actividad N° 8: Buscar Pagos del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

En la página a la que remite el paso anterior, buscar el botón ver pagos y dar clic.



4.9 Actividad N° 9: Actualizar fecha

Responsable: Auxiliar de Cartera

En la Cuadro que sale del paso anterior, actualizar la fecha, dando doble clic en la opción fecha Pago; para que aparezca el pago más reciente en la parte superior.

	Consecutivo Credito	Obligación	Fecha Pago	Valor Pagado
1	7555889	637747010543 0711	2019-09-25	200900.00
2	7555889	637747010543 0711	2019-09-05	204500.00
3	7555889	637747010543 0711	2019-03-17	147213.00
4	7555889	637747010543 0711	2019-08-01	203600.00
5	7555889	637747010543 0711	2019-06-12	193300.00
6	7555889	637747010543 0711	2019-05-15	192700.00
7	7555889	637747010543 0711	2019-04-24	180000.00
8	7555889	637747010543 0711	2019-02-21	149600.00
9	7555889	637747010543 0711	2018-11-06	130100.00
10	7555889	637747010543 0711	2018-11-29	130500.00

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Adminfo			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.10 Actividad N° 10: Validar pago

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que aparece en el paso anterior, Buscar el pago que sea de interés de quien este validando la cuenta del cliente, en la lista se puede comparar la transacción buscada por fecha Pago y monto si es el caso de validar el pago para cierre de una incidencia o por la fecha del soporte de pago y el monto si es un pago que se necesita validar para identificar si esta o no aplicado, para crear incidencia. Si los datos coinciden quiere decir que el pago se encuentra aplicado.

NOTA: Para consultar un pago en adminfo, se debe tener en cuenta que los pagos se reflejan allí pasado 24 horas desde su aplicación.

NOTA: Cuando se va a consultar un pago para cerrar incidencias, la fecha de aplicación el pago será la que este en la pestaña de notas de la incidencia de interés.

ELABORADO POR:
Shirley Jaramillo Gómez

APROBADO POR:
Carmen Gómez
José Ignacio Echeverri

Anexo 6: Instructivo para la validación de pagos en la plataforma Core.

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Core			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Core			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

Macroproceso

Cartera

Proceso

Aplicación de pagos

Subproceso

Validación de pagos

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Autor	Revisado	Aprobado
01	17/09/2020	Creación del documento	Shirley Jaramillo	Carmen Gómez	Jose Echeverri

1 Finalidad

Realizar la validación de pagos aplicados en el programa Core.

2 Áreas de Implementación

Cartera
Cobranza

3 Lista de Distribución

Jefes de Cartera, Auxiliares de cartera, Administradores de Cobranza.

4 Introducción

A continuación se enumeran las indicaciones para realizar la validación de pagos en el programa Core.

4.1 Actividad N° 1: Identificar cédula del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

La cédula del cliente que tiene tarjeta MEFÍA, se puede obtener de las siguientes fuentes:

- Correo electrónico (soporte de pago de un pago para aplicar)
- Detalles del cliente (para el cierre de incidencias)

4.2 Actividad N° 2: Ingresar al programa Core

Responsable: Auxiliar de Cartera

Para ingresar al programa Core lo puede hacer a través del siguiente enlace:

<http://produccion.core.flamingo.com.co:9001/forms/frmservlet?config=flamingo>

4.3 Actividad N°3: Ingresar usuario y contraseña

Responsable: Auxiliar de Cartera

Una vez se haya ingresado en el link al programa, se presiona la tecla F2 en la cuarta casilla de la parte superior izquierda y se digita el código y la clave.



Instructivo

Validación de pagos en el programa Core

flamingo

Fecha: 17/09/2020 Código: Versión: 01 Área responsable: Cartera

4.4 Actividad N° 3: Digitar comandos para iniciar a validar el pago.

Responsable: Auxiliar de Cartera

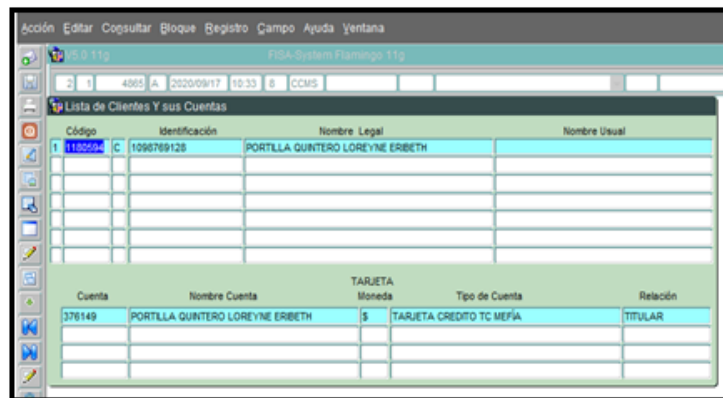
Para iniciar a validar el pago es necesario digitar los siguientes códigos:

F2 → 8 → Enter → F9

4.5 Actividad N° 4: Digitar Cédula del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que aparece del paso anterior, presionar tres veces la tecla tabular y pegar la cédula del cliente y presionar la tecla F8.



Instructivo

Validación de pagos en el programa Core

flamingo

Fecha: 17/09/2020 Código: Versión: 01 Área responsable: Cartera

4.6 Actividad N° 4: Digitar comandos para iniciar validación

Responsable: Auxiliar de Cartera

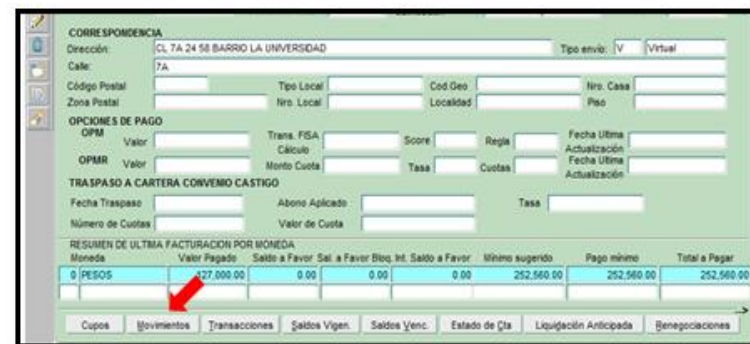
Una vez registrada la cedula y presionado la tecla F8, presionar las teclas

AvPág → Enter → 810 → Enter

4.7 Actividad N° 5: Buscar Movimientos en la cuenta

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que aparece del paso anterior, Buscar la pestaña que dice movimientos y darle clic y luego AvPág.



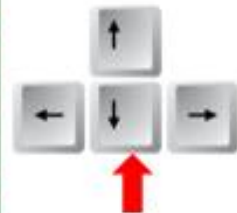
Instructivo			
Validación de pagos en el programa Core			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.8 Actividad N° 6: Validar pago

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que aparece del paso anterior, Buscar el movimiento que sea de interés de quien este validando la cuenta del cliente, en la lista se puede comparar la transacción buscada por fecha de aplicación y monto si es el caso de validar el pago para cierre de una incidencia o por la fecha del soporte de pago y el monto si es un pago que se necesita validar para identificar si esta o no aplicado, para crear incidencia. Si los datos coinciden quiere decir que el pago se encuentra aplicado.

Moneda	Tarjeta	Transacción	Fecha de Transacción	Documen.	Establecimiento	Tipo de Crédito	Valor	Estado	Fecha de Aplicación	
0	\$	6377470103794209	CONSUMO	2016/07/18	354580	FLAMINGO	CCU	196.640.00	APLICADA	2016/07/18
0	\$	6377470103794209	NOTA CREDITO	2016/07/06	1		SAF	35.281.00	APLICADA	2016/07/06
0	\$		NOTA DEBITO	2016/09/26	4591773	DEBITO CUOTA DE M	NDEB	12.900.00	APLICADA	2016/09/26
0	\$		NOTA DEBITO	2016/09/26	4591774	DEBITO SEGURO DE	NDEB	1.150.00	APLICADA	2016/09/26
0	\$	6377470103794209	PAGO TARJETAR.	2016/09/01	27047046		SAF	50.000.00	APLICADA	2016/09/01
0	\$		NOTA DEBITO	2016/09/26	4947896	DEBITO CUOTA DE M	NDEB	12.900.00	APLICADA	2016/09/26
0	\$		NOTA DEBITO	2016/09/26	4947897	DEBITO SEGURO DE	NDEB	1.150.00	APLICADA	2016/09/26
0	\$	6377470103794209	PAGO TARJETAR.	2016/10/04	27048270		SAF	50.000.00	APLICADA	2016/10/04
0	\$		NOTA DEBITO	2016/10/26	5388191	DEBITO CUOTA DE M	NDEB	12.900.00	APLICADA	2016/10/26
0	\$		NOTA DEBITO	2016/10/26	5388192	DEBITO SEGURO DE	NDEB	1.150.00	APLICADA	2016/10/26
0	\$	6377470103794209	PAGO TARJETAR.	2016/11/02	17168160		SAF	50.000.00	APLICADA	2016/11/02
0	\$	6377470103794209	PAGO TARJETAR.	2016/11/17	1530810		SAF	66.909.00	APLICADA	2016/11/17
0	\$	6377470103794209	CONSUMO	2017/03/19	720157	FLAMINGO	CCU	1.249.000.00	APLICADA	2017/03/19
0	\$	6377470103794209	CONSUMO	2017/03/19	724271	FLAMINGO	CCU	70.000.00	APLICADA	2017/03/19
0	\$		NOTA DEBITO	2017/03/26	7482014	DEBITO CUOTA DE M	NDEB	13.500.00	APLICADA	2017/03/26



ELABORADO POR:

Shirley Jaramillo Gómez

APROBADO POR:

Carmen Gómez

José Ignacio Echeverri

Anexo 7: Instructivo para la validación de pagos en la plataforma Safix.

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Safix			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

Macroproceso

Cartera

Proceso

Aplicación de pagos

Subproceso

Validación de pagos

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Autor	Revisado	Aprobado
01	17/09/2020	Creación del documento	Shirley Jaramillo	Carmen Gómez	Jose Echeverri

1 Finalidad

Realizar la validación de pagos aplicados en el programa Safix.

2 Áreas de Implementación

Cartera
Cobranza

3 Lista de Distribución

Jefes de Cartera, Auxiliares de cartera, Administradores de Cobranza.


4 Introducción

A continuación se enumeran las indicaciones para realizar la validación de pagos en el programa Safix.

Confidencial

Almacenes Flamingo SA

1 de 10

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Safix			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.1 Actividad N° 1: Identificar cédula del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

La cédula del cliente que tiene crédito tradicional, se puede obtener de las siguientes fuentes:

- Correo electrónico (soporte de pago de un pago para aplicar)
- Detalles del cliente (para el cierre de incidencias)

4.2 Actividad N° 2: Ingresar al programa Safix

Responsable: Auxiliar de Cartera

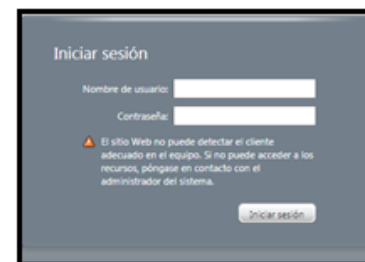
Para ingresar al programa Safix lo puede hacer a través del siguiente enlace (abrirlo en Google Chrome):

https://aplicativos.flamingo.com.co/Citrix/XenApp/auth/login.aspx?CTX_MessageType=WARNING&CTX_MessageKey=NoUsableClientDetected

4.3 Actividad N°3: Ingresar usuario y contraseña

Responsable: Auxiliar de Cartera

Una vez se haya ingresado al programa, se debe digitar usuario y contraseña de Red.



Confidencial

Almacenes Flamingo SA

2 de 10

Instructivo			
Validación de pagos en el programa Safix			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.4 Actividad N° 4: Seleccionar la opción Safix Básico y Tradicional.

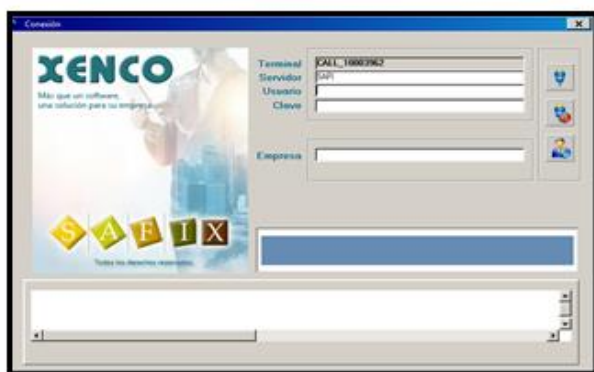
Responsable: Auxiliar de Cartera

Se debe abrir el programa que se descarga y luego dar clic en aceptar.



4.5 Actividad N° 5: Ingresar usuario y Clave de Safix

Responsable: Auxiliar de Cartera



Instructivo			
Validación de pagos en el programa Safix			
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera

4.6 Actividad N° 6: Seleccionar la opción clientes comerciales

Responsable: Auxiliar de Cartera



4.7 Actividad N° 7: Activar el semáforo en color verde

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que se despliega del paso anterior, verificar que el icono del semáforo se encuentre en color verde, en caso contrario, presionar doble clic para activarlo.

Instructivo

Validación de pagos en el programa Safix

flamingo

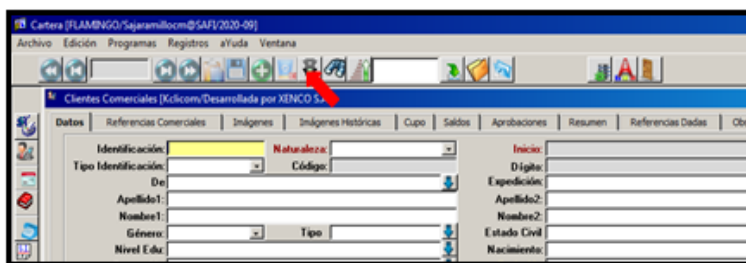
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera
-------------------	---------	-------------	---------------------------

Instructivo

Validación de pagos en el programa Safix

flamingo

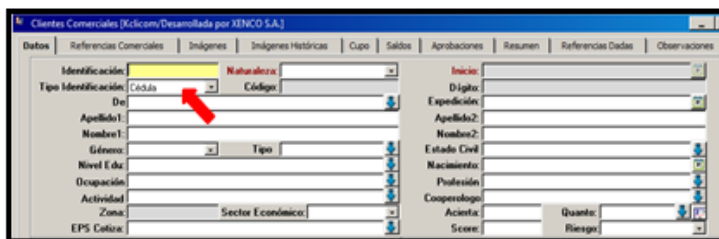
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera
-------------------	---------	-------------	---------------------------



4.8 Actividad N° 8: Diligenciar cédula del cliente

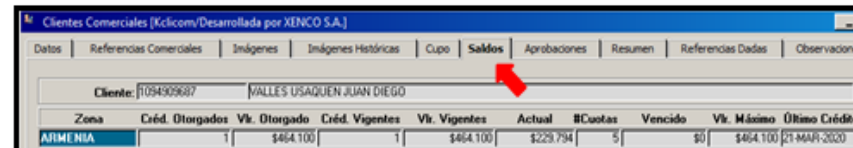
Responsable: Auxiliar de Cartera

En el mismo cuadro del paso Anterior, en el campo Identificación diligenciar el número de cédula del cliente, seguidamente, dar doble clic y en tipo de identificación seleccionar cédula y enter.



4.9 Actividad N° 9: Ingresar a la pestaña saldos

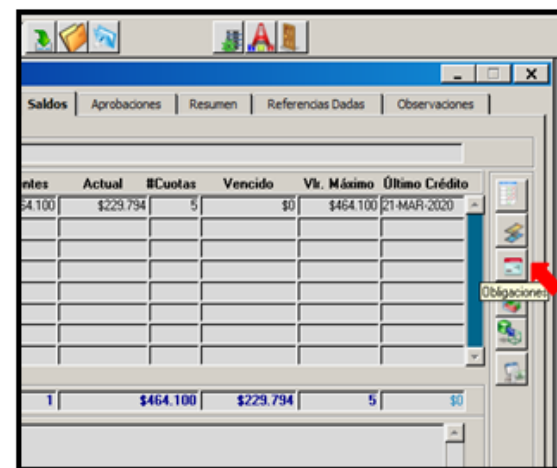
Responsable: Auxiliar de Cartera



4.10 Actividad N° 10: Ingresar a las obligaciones del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el mismo cuadro de la pestaña anterior, seleccionar el icono de obligaciones ubicado en la parte superior derecha y luego presionar enter.



Instructivo

Validación de pagos en el programa Safix

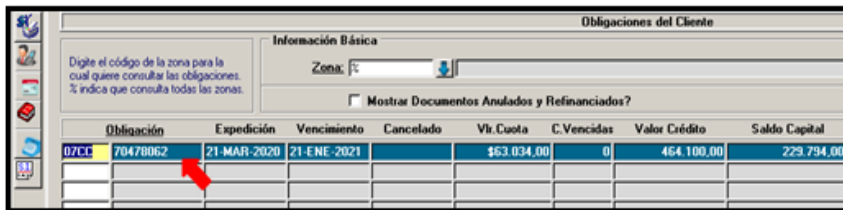
flamingo

Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera
-------------------	---------	-------------	---------------------------

4.11 Actividad N° 11: Copiar el número de la obligación.

Responsable: Auxiliar de Cartera

En el cuadro que se despliega del paso anterior, se copia el número de la obligación.



NOTA: Se copian las obligaciones que no tengan fecha de cancelado, ya que cuando tienen fecha, indica que la obligación ya ha sido cerrada.

NOTA: Si el cliente tiene varias obligaciones y no se conoce el número de la obligación a la cual se le desea validar el pago, se debe revisar cada una de ellas.

4.12 Actividad N° 12: Ingresar a una obligación del cliente

Responsable: Auxiliar de Cartera

Una vez copiado el número de la obligación, seleccionar el icono de obligaciones, ubicado en la parte superior izquierda

Instructivo

Validación de pagos en el programa Safix

flamingo

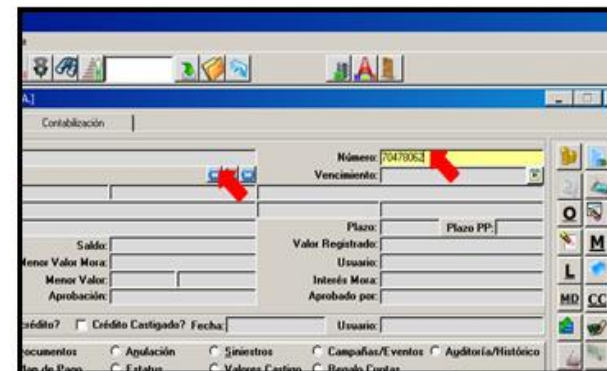
Fecha: 17/09/2020	Código:	Versión: 01	Área responsable: Cartera
-------------------	---------	-------------	---------------------------



4.13 Actividad N° 13: Obtener información de la obligación

Responsable: Auxiliar de Cartera

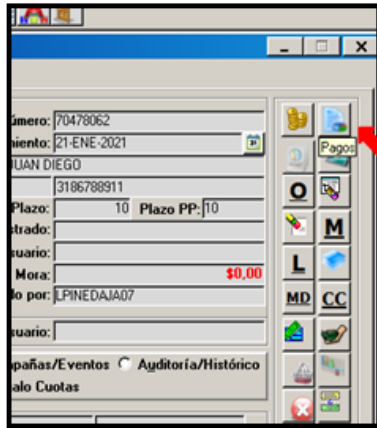
En el cuadro que se despliega del paso anterior, se presiona F7 y en campo número se pega la obligación y luego presionar el botón refrescar.



4.14 Actividad N° 14: Ver pagos de la obligación

Responsable: Auxiliar de Cartera

En la información que aparece del paso anterior, seleccionar el icono pagos, ubicado en la parte superior derecha.



4.15 Actividad N° 15: Validar pago.

Responsable: Auxiliar de Cartera







Al abrir el documento que se descarga, buscar el pago que sea de interés de quien este validando la cuenta del cliente; en la lista se puede comparar el pago buscado por fecha Pago y monto si es el caso de validar el pago (aparece como total de recaudo) para cierre de una incidencia o por la fecha del soporte de pago y el monto (aparece como total de recaudo) si es un pago que se necesita validar para identificar si esta o no aplicado, para crear incidencia. Si los datos coinciden quiere decir que el pago se encuentra aplicado.






No.	TIPO	NUMERO	ANULADO	FECHA	CAPITAL	INTERES CORRIENTE	IVA IC	FIANZA	INTERES IM	IVA IM	Total Recaudo
1	CBA	43970	N	Abr.21/2020	42,369	9,754	1,870	9,997	0	0	64,000
2	CON	116451	N	May.03/2020	0	0	0	6,400	0	0	6,400
3	NCNT	90598	N	May.28/2020	0	4,252	813	0	0	0	5,065
4	CBA	66435	N	May.28/2020	53,112	5,901	1,131	3,597	210	48	64,000
5	OTRT	54279	N	Jul.01/2020	43,169	8,011	1,527	9,997	270	60	63,034
6	NCNT	109290	N	Ago.05/2020	0	1,729	333	0	0	0	2,062
7	CBA	88108	N	Ago.05/2020	46,995	5,426	1,042	9,997	430	105	64,000
8	NCNT	110314	N	Sep.03/2020	0	975	186	0	0	0	1,161
9	CBA	91049	N	Sep.03/2020	48,661	4,094	793	9,997	364	91	64,000
Total:											333,722


ELABORADO POR:
Shirley Jaramillo Gómez

APROBADO POR:
Carmen Gómez
José Ignacio Echeverri

Anexo 8: Partes del contenido de los videos para los procesos de reporte de productividad y monitoreo de Fábrica.

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
 Monitoreo CONSULTA DE PÁGINAS	22/10/2020 01:50 ...	VLC media file (.w...	77.191 KB
 Monitoreo LLAMADA A REF	22/10/2020 02:06 ...	VLC media file (.w...	65.677 KB
 Monitoreo LLAMADA A TT	22/10/2020 02:01 ...	VLC media file (.w...	89.063 KB
 Monitoreo RECONOCER	22/10/2020 01:54 ...	VLC media file (.w...	68.696 KB
 Monitoreo REPORTE FORMATO	22/10/2020 02:11 ...	VLC media file (.w...	110.216 KB
 Monitoreo TIPO DE CLIENTE	22/10/2020 01:45 ...	VLC media file (.w...	87.436 KB

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
 Productividad CODEUDORES	22/10/2020 10:05 a...	VLC media file (.w...	178.642 KB
 Productividad ECOMMERCE	22/10/2020 10:15 a...	VLC media file (.w...	97.448 KB
 Productividad GRAFICAS X DÍA	22/10/2020 10:28 a...	VLC media file (.w...	119.826 KB
 Productividad LANDING	22/10/2020 10:10 a...	VLC media file (.w...	79.145 KB
 Productividad MEFIA	22/10/2020 09:56 a...	VLC media file (.w...	111.771 KB

 Productividad MEFIA	22/10/2020 09:56 a...	VLC media file (.w...	111.771 KB
---	-----------------------	-----------------------	------------

Anexo 9: Metodología de Inducción para el personal que ingresa nuevo como auxiliar de Cartera.

METODOLOGÍA DE INDUCCIÓN




OBJETIVO	Proporcionar los conocimientos e información necesaria al personal que ingresa nuevo, permitiendo el desarrollo de habilidades, adaptabilidad al puesto de trabajo y orientación al logro, consiguiendo un buen desempeño de las actividades que requiere el cargo del nuevo colaborador.
CARGO	Auxiliar de Cartera
AREA	Cartera

La siguiente metodología contiene las actividades que se deben ejecutar para garantizar una inducción eficaz del personal que ingresa nuevo como auxiliar de Cartera.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Designar la persona encargada de llevar a cabo el proceso de inducción y el lugar donde se realizará la inducción.	Delegar la persona idónea, con las capacidades, aptitudes y habilidades necesarias para entrenar al nuevo colaborador, en cada una de las actividades que este debe aprender.	
Solicitar Contraseñas	Se debe solicitar una semana antes del ingreso del nuevo colaborador, las contraseñas de red, usuarios y claves para ingresar a Adminfo, Safix, Core y Omnia.	
Preparar Material	La persona designada para ejecutar el proceso de inducción debe tener conocimiento del material a compartir al nuevo colaborador: <ul style="list-style-type: none"> • Guías Prácticas • Instructivos • Procedimientos Se debe tener impresos los formatos de evaluación que va diligenciar el nuevo colaborador al finalizar el entrenamiento diario.	

Iniciar el proceso de Inducción	La persona designada para ejecutar el proceso de inducción, realizará cada una de las actividades registradas en el programa de inducción.	
Evaluación del proceso de Inducción	Finalizada la semana de inducción, se retoman los registros de evaluación y se analizan que aspectos deben mejorarse o incluirse tanto en la metodología, como en el programa de inducción.	
Implementar mejoras encontradas	Desarrollar las mejoras encontradas en la Evaluación en la nueva ejecución de la metodología, con el próximo nuevo colaborador.	


Anexo 10: Programa de Inducción para el personal que ingresa nuevo como

PROGRAMA DE INDUCCIÓN			
DATOS GENERALES:			
OBJETIVO	Proporcionar los conocimientos e información necesaria al personal que ingresa nuevo, permitiendo el desarrollo de habilidades, adaptabilidad al puesto de trabajo y orientación al logro, consiguiendo un buen desempeño de las actividades que requiere el cargo del nuevo colaborador.		
CARGO	Auxiliar de Cartera		
AREA	Cartera		
PASOS:			
DIA	ACTIVIDAD	HERRAMIENTA	RESPONSABLE
Primer día	Presentación de Jefes y compañeros de trabajos	Entrevista	
	Mostar y adecuar puesto de trabajo		
	Recomido por las instalaciones		
	Exposición de políticas y Reglamentos		
	Explicación del perfil y funciones del cargo	Documento del perfil del cargo	
	Presentación general del cargo	Presentación power point	
	Explicación general de las funciones del cargo	Entrevista	
	Entrega de Contraseñas		
Segundo día	Presentación de Software de la compañía (Adminfo, Core, Saffix, Servite y Omnia)	Los Software	
	Explicación del procedimiento para la creación de incidencias	Guía práctica	
	Creación de incidencias		

auxiliar de Cartera

	Explicación del procedimiento para crear incidencias de condonación	Guía Práctica	
	Creación de Incidencias de condonación		
	Evaluación de los conocimientos adquiridos	Formato de evaluación	
Tercer Día	Retroalimentación de los resultados de la evaluación de conocimientos	Registro de evaluación de inducción específica	
	Explicación de procedimiento para la validación de pagos	Instructivos para la validación de pagos, de acuerdo al software	
	Validación de pagos en <u>Admindo</u> , <u>Core</u> y <u>Safix</u> .		
	Explicación del procedimiento para hacer cerrar incidencias	Guía Práctica	
	Cierre de incidencias		
	Evaluación de los conocimientos adquiridos	Formato de evaluación	
Cuarto Día	Retroalimentación de los resultados de la evaluación de conocimientos	Registro de evaluación de inducción específica	
	Explicación de procedimiento para hacer reporte de productividad	Clase, Video Práctico	
	Diligenciamiento del reporte de productividad		
	Evaluación de los conocimientos adquiridos	Formato de evaluación	
Quinto Día	Retroalimentación de los resultados de la evaluación de conocimientos	Registro de evaluación de inducción específica	
	Explicación de procedimiento para hacer monitoreo	Clase, Video Práctico	
	Ejecución de monitoreo		
	Recuento de cada una de las funciones enseñadas.	Entrevista y Práctica	
	Evaluación de los conocimientos adquiridos	Formato de evaluación	

Anexo 11: Perfil del puesto de trabajo de los auxiliares de Cartera.

PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO	Auxiliar de Cartera	
OBJETIVO DEL PUESTO	Apoyar a la Dirección de Crédito y Cartera en procesos operativos de los diferentes almacenes, minería de datos y análisis de resultados	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Los auxiliares de cartera es el personal encargado del primer paso para la aplicación de los pagos, hacer seguimiento a la productividad de la fábrica de crédito y de monitorear las llamadas del proceso de verificación del área de fábrica de crédito, básicamente, son analistas del proceso, quien identifica desviaciones y plantea posibles mejoras.	
PRINCIPALES FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes de productividad del personal de fábrica de crédito • Realizar actividades de auditoria para garantizar la calidad de los datos que son verificados en la operación de la fábrica de crédito • Apoyar el proceso de validación de pagos, mediante la creación y cierre de incidencias • Apoyar el área de cobranza y fábrica de crédito en la gestión de datos según la necesidad. • Prestar soporte Administrativo y operativo a los diferentes almacenes a nivel nacional. 	
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO	Graduado Universitario	
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica para desempeñar las funciones • Capacidad operativa para ejecutar las funciones • Habilidad para trabajar en equipo • Habilidad para comunicarse asertivamente con su equipo de trabajo. • Capacidad para identificar e implementar mejoras dentro del proceso de Cartera, en las actividades que desempeña. 	

Anexo 12: Formato de Evaluación para la retroalimentación del proceso de Inducción

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN



FECHA:	
NOMBRE:	
CARGO :	
ÁREA:	

Con la finalidad de realizar procesos de mejora en la inducción a nuestros empleados, le solicitamos responder a las siguientes preguntas.

ITEM	SI	NO	¿POR QUÉ?
¿Son claras las actividades explicadas?			
¿Comprende perfectamente los procedimientos explicados?			
¿Cuenta con los implementos necesarios para realizar la actividad explicada?			
¿Considera usted que el tiempo que recibió en la explicación de cada actividad fue el adecuado?			
¿Practicó lo suficiente cada actividad?			
¿Realizó las actividades en su puesto de trabajo?			
¿Hay alguna actividad en la cual necesita profundizar?			

Anexo 13: Presentaciones de las funciones generales de los auxiliares de Cratera.

INDUCCIÓN ESPECIFICA
Auxiliares de Cartera

Grupo flamingo

1

Auxiliar de Cartera es el personal encargado del primer paso para la aplicación de los pagos, hacer seguimiento a la productividad de la fábrica de crédito y de monitorear las llamadas del proceso de verificación del área de fábrica de crédito, básicamente, son analistas del área, quien identifica desviaciones y plantea posibles mejoras.

flamingo

2

FUNCIONES PRINCIPALES

Ayuda al proceso de verificación de la fábrica de crédito
Hacer seguimiento a la productividad de la fábrica de crédito
Validar pagos (Credito y área de cobranza)

flamingo

3

Validamos un pago

1 Para crear incidencias
2 Para crear incidencias
3 Validamos un pago
4 Entar información del cliente

flamingo

4

¿Dónde validamos pagos?

1 Sufi
2 Admisión
3 Cierre

flamingo

5

SEGUIMIENTO A LA PRODUCTIVIDAD DE FABRICA

Es un proceso que permite hacer el reporte de la cantidad de solicitudes que gestionan los asesores de la fábrica de crédito.

Este reporte tiene las siguientes características:

- El reporte de productividad se debe enviar diariamente
- Se diligencia la información del día anterior
- El reporte se divide en los tipos de gestiones que hacen los asesores, estos son: evaluación de solicitudes de crédito, verificación de referencias, y comunicación de resultados de crédito (para crédito MEFA y solicitudes que requieran cobros); solicitudes Landing, Ecommerce.
- El procedimiento para diligenciar la productividad se encuentra en la siguiente ruta: [Compendio Cobranza/PRACTICANTE CARTERA/PRACTICANTE PRODUCTO/Procedimiento](#)

flamingo

6

MONITOREO

Es un proceso que consiste en evaluar el procedimiento de verificación de referencias que realizan los asesores de la fábrica de crédito.

Este proceso consta de los siguientes pasos generales:

- Identificar el tipo de cliente (nuevo o antiguo)
- Verificar que el asesor haya validado correctamente las páginas (Procuraduría, Fogsa, Policía Nacional)
- Verificar que el asesor haya validado correctamente el recesor del Tular, en caso del solicitante del crédito.
- Escuchar la llamada que realiza el asesor al Tular y validar que se cumpla con los protocolos establecidos y se pregunte correctamente toda la información necesaria.
- Escuchar la llamada que realiza el asesor a las referencias reportadas por el Tular y validar que se cumpla con los protocolos establecidos y se pregunte correctamente toda la información necesaria.

flamingo

7

MONITOREO

El procedimiento para realizar el monitoreo tiene las siguientes características:

- El informe se realiza cada mes
- Se monitorea el mes anterior
- Se evalúa los asesores que realizan la Verificación de las referencias
- El procedimiento para realizar el monitoreo se encuentra en la siguiente ruta: [Compendio Cobranza/PRACTICANTE CARTERA/PRACTICANTE PRODUCTO/Procedimiento/PROCTOMONITRO PARA REALIZAR MONITOREO](#)

flamingo

8

Anexo 14: Guiones, material de apoyo para la gestión de incidencias y validación de pagos.

NOTAS RÁPIDAS (INCIDENCIAS)



PARA APLICAR PAGOS

01- Cordial saludo,

Su pago se encuentra aplicado.

02- Cordial saludo,

Verificar información para aplicar el pago respectivo, cliente tiene obligaciones con SAFIX

03- Cordial saludo,

Verificar información para aplicar el pago respectivo, cliente tiene obligaciones con MEFÍA.

04- Cordial saludo,

Se recibe soporte de pago, se verifica y se envía para proceder con su aplicación.

05- Por favor confirmar a qué número de cuenta consignó el dinero, ya que es información necesaria para proceder con la información del pago.

06- Por favor el número de documento del titular de la obligación

07- Favor contactar al cliente informar que presenta sobrante de consignación para que se acerque a la tienda a reclamar.

08- Cliente se le facturan cargos fijos después de realizar el pago total de la deuda.

09- Se valida en Safix, pago aplicado.

Se contacta al cliente al correo electrónico angelaarangom@gmail.com (desde donde envió el soporte de pago), adjunto se encuentra la evidencia del correo enviado.

ACUERDO CON DESCUENTO:

Objetivo: Condonar saldo restante

Realidad: Según gestión de Adminfo titular paga con un descuento del xxx % cancelando un total de \$ xxxx. Se registra pago y su aplicación, pendiente proceder con la condonación.

Obligación:

Valor a Condonar: \$

Fecha en que realizó último el pago:

Se genera incidencia de condonación

INTERESES CONDONADOS:

10- Objetivo: Condonar saldo restante

Realidad: Según gestión de Adminfo titular paga con un descuento del 100% de intereses cancelando un total de saldo capital por \$ xxxx. Se registra pago y su aplicación, pendiente proceder con la condonación.

Obligación: |

Valor a Condonar:

Fecha en que realizó último el pago:

SALDO PENDIENTE PARA CONDONAR

11- Objetivo: Condonar saldo

Realidad: Cliente se comunica porque realizo pago total con descuento y le quedo un saldo pendiente.

Cuenta y/o Obligación:

Valor a Condonar:

Fecha de apertura del crédito:

Fecha en que realizó el pago según acuerdo de cartera:

CORREO DE OPERACIONES

Apreciado Cliente, queremos agradecerle por el pago realizado. Hemos recibido la información de su transacción que será procesada por nuestra área de operaciones en los próximos días.

Anexo 15: Material de apoyo para la validación de referencias en monitoreo de Fábrica

PREGUNTAS VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PARA TITULAR

PREGUNTA	SI	NO
¿El asesor se presenta con nombre Completo?		
¿El Asesor informa que la llamada es grabada y monitoreada por efectos de calidad?		
¿El Asesor pregunta si TT firmó autorización para el estudio del crédito?		
¿El Asesor pregunta a TT Número de la Cédula?		
¿El Asesor pregunta a TT fecha de nacimiento?		
¿El Asesor pregunta a TT que confirme la Dirección de su vivienda?		
¿El Asesor pregunta a TT estado civil?		
Si TT es casado o en Unión libre, ¿El Asesor pregunta nombre completo, ocupación y teléfono de su pareja?		
¿El Asesor pregunta a TT su ocupación?		
¿El Asesor pregunta a TT el total de sus ingresos mensuales?		
¿El Asesor pregunta a TT el total de sus egresos mensuales?		
¿El Asesor pregunta a TT si tiene personas a cargo?		
¿El Asesor pregunta a TT tiempo de vivir en la ciudad de residencia?		
¿El Asesor pregunta a TT teléfono o celular adicional?		
¿El Asesor pregunta a TT su correo electrónico?		
¿El Asesor pregunta a TT que confirme parentesco con las referencias?		
¿El Asesor pregunta a TT tipo de vivienda o su EPS?		
¿El Asesor hace a TT las preguntas de seguridad?		

PREGUNTAS VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PARA LAS REFERENCIAS

PREGUNTA	SI	NO
¿El asesor se presenta con nombre Completo?		
¿El Asesor informa que la llamada es grabada y monitoreada por efectos de calidad?		
¿El Asesor pregunta a la referencia el parentesco con TT?		
¿El Asesor pregunta a la referencia barrio de residencia del TT?		
¿El Asesor pregunta a la referencia la ocupación del TT?		
Si la referencia es Familiar ¿El Asesor pregunta a la referencia tiempo que lleva TT en la ciudad de residencia?		
Si la referencia es Familiar ¿El Asesor pregunta a la referencia si vive en la misma vivienda con TT?		
Si la referencia es Familiar ¿El Asesor pregunta a la referencia parentesco con las otras referencias familiares que brindó TT?		
Si la referencia es Personal ¿El Asesor pregunta a la referencia tiempo que lleva en conocer a TT?		
¿El Asesor pregunta a la referencia cómo recomienda a TT para el crédito?		
¿El Asesor pregunta a la referencia si recibe mensaje en caso de no poder comunicarse con TT?		
¿El Asesor pregunta a la referencia si tiene teléfono adicional?		
¿El Asesor pregunta a la referencia su nombre completo?		
¿El Asesor pregunta a la referencia el teléfono de contacto del TT?		