

**DISEÑO DE UN PROCESO DE APOYO COMERCIAL PARA LA
GESTIÓN EFECTIVA DE LAS LEGALIZACIONES EN EL ÁREA
DE SUFI VEHÍCULOS REGIÓN CENTRO DEL GRUPO
BANCOLOMBIA**

María Fernanda Camacho Torres

Id. 280904

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2020

**DISEÑO DE UN PROCESO DE APOYO COMERCIAL PARA LA
GESTIÓN EFECTIVA DE LAS LEGALIZACIONES EN EL ÁREA
DE SUFI VEHÍCULOS REGIÓN CENTRO DEL GRUPO
BANCOLOMBIA**

María Fernanda Camacho Torres

Id. 280904

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Director del Proyecto

Aizar Mejía Jalabe

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2020

Copyright © 2020 por María Fernanda Camacho Torres. Todos los derechos reservados.

Tabla de Contenidos

Introducción	9
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	11
1.1 Información general de la empresa	11
1.2 Actividad económica, productos y servicios	11
1.3 Número de empleados.....	13
1.4 Estructura organizacional.....	13
1.5 Reseña Histórica	15
1.6 Descripción del área específica de trabajo.....	17
1.7 Nombre y cargo del supervisor técnico	17
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa.....	18
Capítulo 3 Antecedentes	24
Capítulo 4 Justificación.....	27
Capítulo 5 Objetivos	29
Objetivo General.....	29
Objetivos específicos	29
Capítulo 6 Marco Teórico.....	31
6.1 Documentos vitales.....	31
6.2 Legalización de documentos.....	31
6.3 Malas Prácticas	32
6.4 Ética empresarial.....	32
Capítulo 7 Metodología	33
Capítulo 8 Resultados y Discusión	35
8.1 Diagnóstico de la empresa y estado actual de las legalizaciones.....	35
8.2 Identificación de los documentos necesarios para la legalización.....	49
8.3 Guía práctica para las legalizaciones	59
8.4 Soporte de negocios tradicionales y compras de cartera por legalizar	69
8.5 Seguimiento semanal de los negocios desembolsados	87
8.6 Avance de las legalizaciones pendientes	90
Capítulo 9 Conclusiones y Recomendaciones	95
9.1 Conclusiones	95
9.2 Recomendaciones	96
Lista de Referencias.....	97
Anexos	99

Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> Información general de la empresa.....	11
<i>Tabla 2</i> Productos y servicios Bancolombia.....	12
<i>Tabla 3.</i> Documentación carpeta cliente.....	51
<i>Tabla 4.</i> Documentación paquete 1 Vehículos	52
<i>Tabla 5.</i> Documentación paquete 2 vehículos	53
<i>Tabla 6.</i> Documentación paquete 1 Leasing.....	54
<i>Tabla 7.</i> Documentación paquete 2 Leasing.....	54
<i>Tabla 8.</i> Documentos libre inversión sin garantía	56
<i>Tabla 9.</i> Documentos Aval y compra de cartera.....	57
<i>Tabla 10.</i> Negocios antiguos pendientes por legalizar - Tradicionales	71
<i>Tabla 11.</i> Negocios antiguos pendientes por legalizar - Compra de cartera	86
<i>Tabla 12.</i> Resumen del avance de las legalizaciones	94

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional ágil	14
Figura 2 Proceso de crédito vehículos	20
Figura 3 Informe de pagarés y garantías 2018 - hoja principal	38
Figura 4 Informe pagarés y garantías 2018 - Hoja Pagarés/Centro	39
Figura 5 Información a detalle de pagarés 2018	41
Figura 6 Informe pagarés y garantías 2018 - hoja Garantías/CENTRO	43
Figura 7 Información a detalle de garantías 2018.....	44
Figura 8 Informe pagarés y garantías 2019 - hoja principal	45
Figura 9 Informe pagarés y garantías 2019 - Pagarés / Centro.....	46
Figura 10 Informe de pagarés y garantías 2019 - Garantías / Centro	48
Figura 11 Guía para las legalizaciones - Archivo PDF.....	65
Figura 12 Guía para las legalizaciones - mini poster	67
Figura 13 Guía para las legalizaciones - imagen resumida.....	68
Figura 14 Negocios pendientes por legalizar noviembre – Presentación	88
Figura 15 Negocios pendientes por legalizar noviembre - Ejemplo de presentación.....	89
Figura 16 Total de pagarés pendientes.....	90
Figura 17 Total de pagarés legalizados.....	91
Figura 18 Total de garantías pendientes	92
Figura 19 Total de garantías legalizadas.....	93

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO DE UN PROCESO DE APOYO COMERCIAL PARA LA GESTIÓN EFECTIVA DE LAS LEGALIZACIONES EN EL ÁREA DE SUFI VEHÍCULO REGIÓN CENTRO DEL GRUPO BANCOLOMBIA

AUTOR(ES): María Fernanda Camacho Torres

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Aizar Mejia Jalabe

RESUMEN

El presente proyecto propone una guía para el acompañamiento en el proceso de legalización de documentos que se generan después de desembolsado un negocio para el área de Sufi vehículos región centro del grupo Bancolombia, en el cual adicionalmente se realiza un seguimiento periódico de los negocios pendientes por legalizar, que generan riesgo económico y reputacional para la organización. Este seguimiento permitió mitigar la cantidad de negocios pendientes por legalizar, por lo tanto, también se mitigó la cantidad de dinero que estaba en riesgo. Adicional a esto, se fomentó una cultura de organización y priorización de actividades, en las cuales se destacaba la legalización como una de las tareas fundamentales de los asesores.

PALABRAS CLAVE:

Legalización de documentos, guías de apoyo, organización, arqueo de documentos

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DESIGN OF A COMMERCIAL SUPPORT PROCESS FOR THE EFFECTIVE MANAGEMENT OF LEGALIZATIONS IN THE AREA OF SUFI VEHICLES CENTER REGION OF THE GROUP BANCOLOMBIA

AUTHOR(S): María Fernanda Camacho Torres

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Aizar Mejia Jalabe

ABSTRACT

The present project proposes a guide for the accompaniment in the process of legalization of documents that occur after disbursement of a business for the Sufi area of the central region of the Bancolombia group, in which additionally a periodic follow-up of pending businesses is carried out by legalize, that they have economic risk and reputation for the organization. This quantitative follow-up mitigated the amount of pending business to be legalized, therefore, the amount of money that was at risk was also mitigated. In addition to this, a culture of organization and prioritization of activities was promoted, in which legalization was highlighted as one of the fundamental tasks of the advisors.

KEYWORDS:

Legalization of documents, support guides, organization, document archiving

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Las legalizaciones son una parte fundamental en la administración de las empresas, debido a que son el soporte de los acuerdos pactados por ambas partes en la negociación de un crédito de vehículo. Sin embargo, al ser la última operación que se realiza durante el proceso de desembolso, antes del servicio post venta, y por ser una actividad interna de la empresa en la que no interviene el cliente, en Sufi región centro se ha dejado de lado esta parte del proceso. Esto ha significado riesgos para la organización que implican la parte económica y reputacional, y al ser Bancolombia una empresa tan reconocida por sus buenas prácticas, se requiere dar mayor importancia a esas actividades que puedan representar un deterioro en la calidad del negocio y en su imagen corporativa.

En el presente informe se inicia con el estudio e indagación del estado actual de las legalizaciones, esto con el fin de conocer cuantitativamente la magnitud de la problemática que se está estudiando. Después de esto, se empieza a investigar los procesos, elementos, documentos y criterios que son necesarios para llevar a cabo y de manera exitosa la legalización de los negocios. Al tener esta información reunida, se procede a organizarla con el fin de brindarla a los asesores por medio de una guía en la que se facilite entender y procesar esa información y haga más práctica la legalización.

Adicional a esto, se brinda seguimiento a los negocios desembolsados que no se han legalizado, mediante notificaciones constantes a los asesores sobre los negocios pendientes

y soporte en aquellos negocios con documentos específicos que quedan pendientes por trasapeleo o diligenciamiento incorrecto.

Desde julio hasta diciembre 2019 se legalizan 1324 negocios equivalentes al 66,94% de los negocios desembolsados desde junio de 2019 y los pendientes con una fecha anterior a esa. Estos resultados favorables reflejan la influencia positiva que tuvo la empresa al implementar dicho seguimiento y de continuar haciéndolo, además de mitigar la cantidad de pendientes, se fortalece el hábito de legalizar en los asesores.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1 Información general de la empresa

A continuación, en la tabla 1, se presenta la información general de la empresa en la que actualmente se está desarrollando la práctica estudiantil.

Tabla 1 Información general de la empresa

Nombre	Bancolombia S.A. – Sufi
Teléfono	6470102 Ext 76530
Dirección	Cra 33 #45-52 Edificio Metropolitan, piso 7, Bucaramanga, Santander

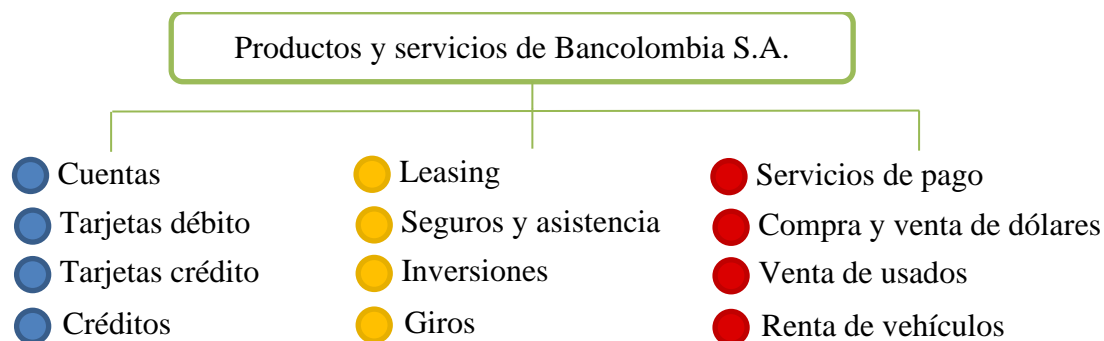
Fuente: Autor.

1.2 Actividad económica, productos y servicios

Bancolombia S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo tanto, ofrece sus productos y servicios de forma diligente y bajo la normativa establecida a fin de que sus clientes reciban la atención debida. (Grupo Bancolombia, 2019).

Entre los productos y servicios que el banco ofrece se encuentran los siguientes, en la tabla 2:

Tabla 2 Productos y servicios Bancolombia



Nota: recuperado de grupobancolombia.com información Productos y servicios.

Sufi es una marca registrada de Bancolombia, la cual cuenta con experiencia y posicionamiento en el mercado colombiano y se especializa en 3 modalidades de crédito: movilidad, estudiantil y rotativo.

En el crédito de movilidad se encuentra el financiamiento de vehículos nuevos o usados, motos y bicicletas. Adicional a esto, la marca ofrece seguros para vehículos, seguros de vida, otras asistencias y venta de SOAT. Sufi cuenta con diferentes alianzas locales, nacionales, por marca y por grupos económicos, esto le ha permitido ser la marca número uno en financiamiento de vehículos a nivel nacional.

El crédito educativo ofrece tres planes de financiación con características diferentes que se adaptan a las necesidades de los clientes, estos planes son: corto plazo, largo plazo y libre educativo.

El crédito rotativo cuenta con el financiamiento de viajes, a diferentes partes del mundo; de hogar, para remodelar, decorar el hogar o comprar electrodomésticos; de tecnología, como celulares, televisores o computadores; y de salud, como odontología, oftalmología y cirugías estéticas.

Estas tres modalidades funcionan como áreas independientes dentro de Sufi, cada área maneja estrategias y metas acordes a las necesidades de cada una. La presente práctica estudiantil se desarrolla en el área de créditos de vehículos.

1.3 Número de empleados

Debido a que la empresa cubre todo el país, se divide por regiones con el fin de mejorar la atención y el desenvolvimiento de las operaciones, estas regiones son: Antioquia, Bogotá, Caribe, Centro y Sur.

La región centro vehículos es en la que se ubica la actual práctica y abarca Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Yopal y Villavicencio. Esta regional está comprendida por 45 empleados incluyendo el cargo de practicante. Una parte del equipo de Bucaramanga y su área metropolitana se puede observar en el Anexo 1, en la feria Motorfest, celebrada del 18 al 20 de octubre en Cenfer. (Gerencia de ventas Sufi, 2019)

1.4 Estructura organizacional

Sufi trabaja con una estructura organizacional de metodologías ágiles, la cual se caracteriza por dejar de lado las pirámides jerárquicas y la burocracia para reemplazarlas con conceptos y estructuras llamados células, tribus, centros de excelencia, equipo comercial y equipo operativo. Cada tribu tiene un Tribe Lead y es la persona responsable de ofrecer soporte, gestionar los objetivos y la visión de la empresa y ser la voz de todo ese grupo de trabajo en la compañía. (Muradas, 2018)

Así mismo, en los grupos de células llamado *Equipos Agile* se realizan reuniones cada tres meses y dependiendo de las metas trazadas, se pueden redistribuir a los trabajadores de una célula a otra. Debido a estos cambios constantes no se tiene una estructura organizacional tradicional y se opta por las metodologías ágiles, las cuales brindan esta flexibilidad.

A continuación, en la figura 1 se presenta la estructura organizacional de la empresa, teniendo en cuenta sus tres módulos.

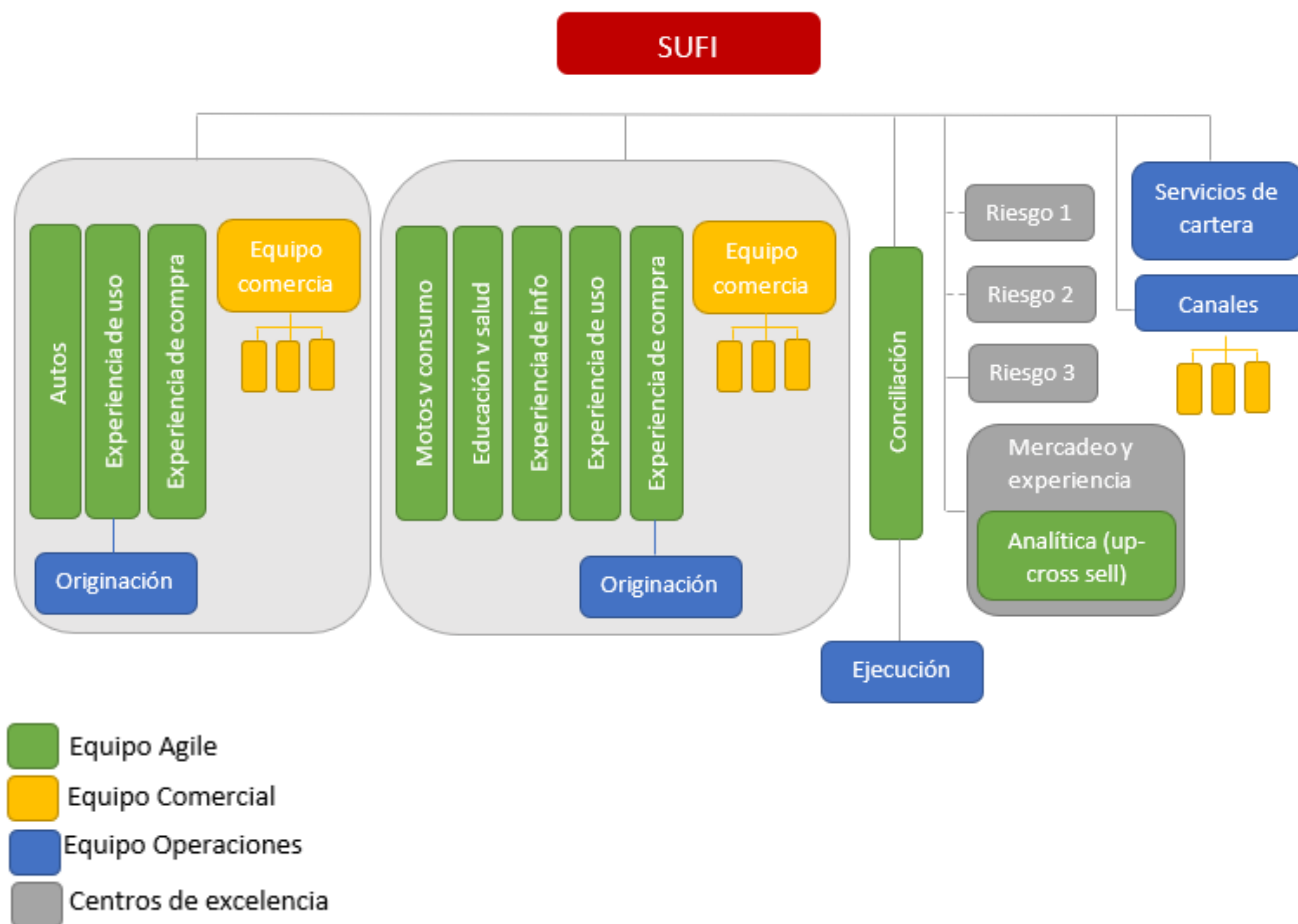


Figura 1 Estructura organizacional ágil

Fuente: Vicepresidencia Sufi, Bancolombia

1.5 Reseña Histórica

Bancolombia nace en 1875 bajo el nombre de Banco de Colombia, desde sus inicios se caracterizó por ser un motor de desarrollo económico y social. Años después, en 1945, cambia su razón social a Banco Industrial Colombiano BIC, desde ese momento, la innovación en la experiencia de los clientes ha sido una constante para la organización, esto le permitió ser pionera en ofrecer tarjetas de crédito a América del Sur, poner en funcionamiento red de cajeros electrónicos e invertir en la bolsa de valores de Nueva York por primera vez en 1995. (Grupo Bancolombia, 2019)

Durante 1998 cambia de nuevo su razón social a Bancolombia S.A. y es la que se ha mantenido hasta el momento. El crecimiento del banco se hace cada vez mayor, en 1999 inaugura la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia, un año después, en 2000, presentó la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por internet. Más adelante, en 2006, el banco abrió el primer corresponsal bancario en Colombia, un canal que se exportó a El Salvador y mediante una APP lanzada en 2012 hoy se facilitan más de 230 millones de transacciones al año. (Grupo Bancolombia, 2019)

Actualmente Bancolombia tiene presencia en Panamá, El Salvador, Guatemala, Isla Caimán, Puerto Rico, Perú y Colombia, en donde busca aportar cada día más a la calidad de vida de las personas.

Debido al crecimiento que ha tenido el banco y al incremento en la cantidad de productos que se ofrecen a los clientes, se decidió que Sufi ingresara al Grupo Bancolombia, con la finalidad de que sea la marca encargada de determinados créditos que financia el banco.

Sufi es una empresa que pertenece al Grupo Bancolombia desde 2003, pero cuya historia empieza en el año 1980 cuando la empresa Suramericana de Seguros S.A. adquiere a la compañía Colombo Mexicana de Inversiones COLMES y cambia su razón social por Compañía Suramericana de Financiamiento Sufinanciamiento.

En 1992 la empresa modifica su estrategia y desarrolla líneas de crédito dirigidas a personas naturales, lanza el primer producto de financiamiento de primas de seguros para clientes de Suramericana y se posiciona en el crédito de consumo gracias a tarjetas de marca privada, créditos de vehículos y de libre inversión.

Después de que Sufinanciamiento se volviera parte del Grupo Bancolombia se inicia un proceso de cesión de activos, pasivos y contratos de Sufi a Bancolombia y mediante la resolución No. 0419 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se aprueba una cesión parcial de activos, pasivos y contratos naciendo oficialmente, en 2010, Sufi. (Sufi, Grupo Bancolombia, 2019)

Actualmente, Sufi es una de las principales financieras con reconocimiento a nivel nacional que se esfuerza cada día por adaptarse a las condiciones

cambiantes del mercado y brindar una excelente experiencia de servicio a cada cliente.

1.6 Descripción del área específica de trabajo

Dentro de la modalidad de vehículos que maneja la marca, se encuentra la financiación de vehículos nuevos o usados, de servicio público o particular, bajo las modalidades de crédito ordinario o leasing. Además de esto, Sufi también se encarga de ofrecer seguros de vida y venta de SOAT.

1.7 Nombre y cargo del supervisor técnico

Fanny Catalina Vélez Vázquez, Gerente de ventas Región Centro, Unidad Estratégica Grupo Bancolombia.

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

Sufi es una empresa que cuenta con experiencia y posicionamiento en el área de financiación de vehículos, estudios y consumo masivo, debido a que tiene un área significativa para abarcar en su mercado objetivo, la empresa ha establecido agruparse no solamente por el producto a ofrecer, sino por la ubicación geográfica en la que se ofrecen estos productos. En base a esto, uno de esos grupos es la Región Centro la cual tiene su foco en la venta de créditos para vehículos y seguros en Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Yopal y Villavicencio.

La manera en la que llegan los clientes a la marca varía dependiendo si se trata de un crédito directo con el banco o por concesionario. En el primero caso, el cliente llega directamente al banco a preguntar las tarifas y solicitar el crédito. El segundo caso es el más frecuente, en estos establecimientos el banco ya cuenta con un convenio en el que se prioriza a Sufi como opción de crédito para los clientes. A pesar de que este convenio se tiene en varios concesionarios, es importante resaltar que no se presenta en todos.

El ciclo de vida de un crédito de vehículo nuevo o usado en Sufi, se desarrolla en 8 partes, iniciando por la asesoría y viabilidad del negocio y terminando en la post venta de este. El diagrama de flujo de este proceso y su desglose se presenta a continuación:

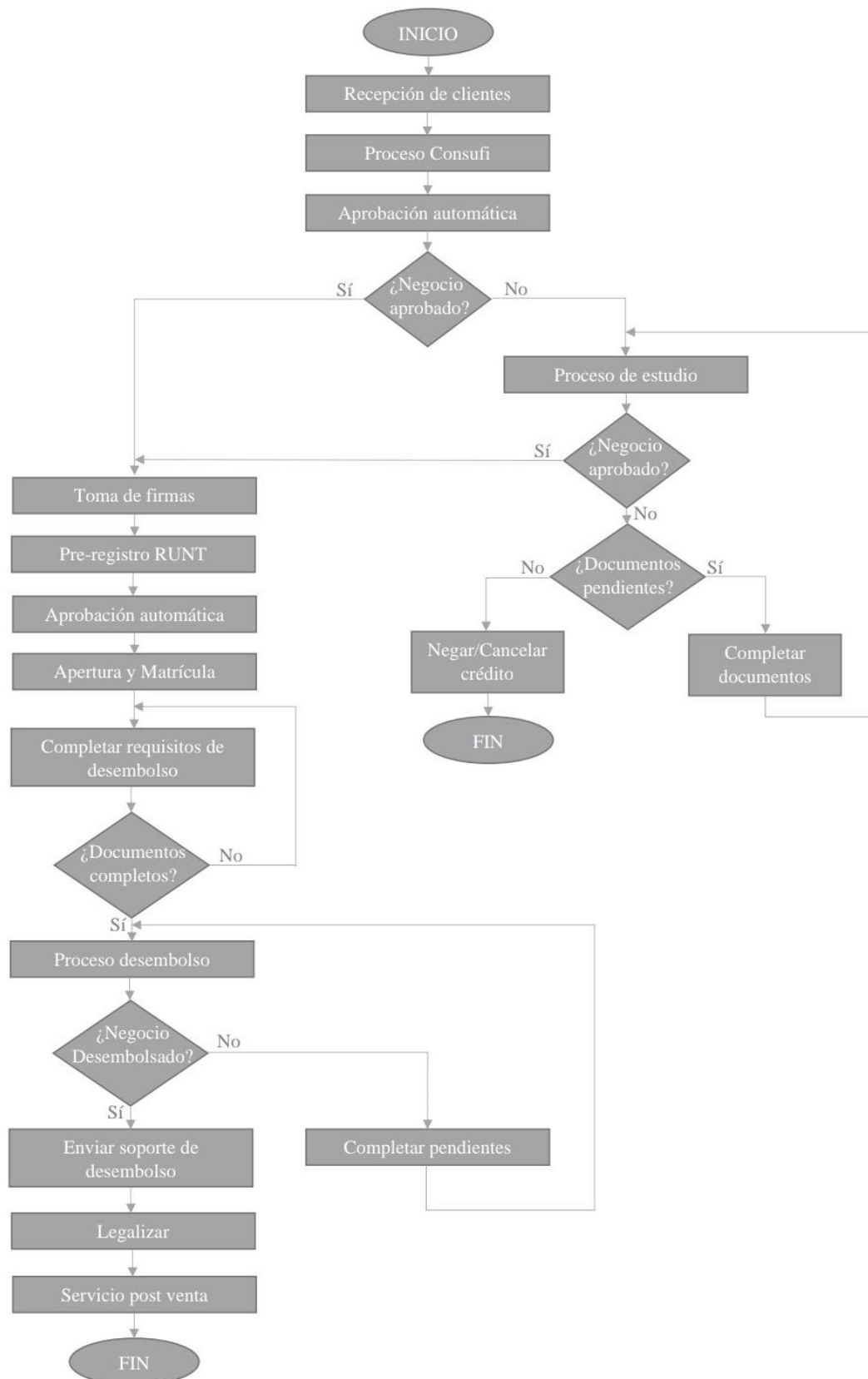


Figura 2 Proceso de crédito vehículos

Fuente: Gerencia de ventas Sufi

- **Asesoría y viabilidad:** el proceso inicia con la llegada del cliente al banco como crédito directo o al concesionario, en el segundo caso un asesor de F&I se encarga de interpretar las necesidades del cliente, asesorarlo y dirigirlo a la financiera que se corresponda, de tener convenio con Bancolombia, se respeta el convenio y se prioriza al banco para que pueda obtener el negocio con el cliente. En caso de no existir un convenio, son los vendedores quienes se encargan de atraer al cliente a la empresa.
- **Análisis de crédito:** después de que el cliente se encuentra con el asesor de Sufi, este último se encarga de perfilar el cliente, llenar el formulario con información básica del cliente y subir esta información a una herramienta llamada Consufi, la cual puede aprobar de manera automática el negocio o allí los analistas se encargan de verificar la información suministrada por el cliente pedir documentos adicionales si es necesario y aprobar o negar el negocio.
- **Tramitación:** después de que el negocio haya sido aprobado el asesor se encarga de hablar con el cliente sobre las condiciones de la aprobación, si se presentan, le explica las cuotas y planes de la empresa y se toman las firmas del crédito y de los seguros.
- **Pre-registro RUNT:** cuando se tienen las prendas del vehículo a nombre de Bancolombia, estas son inscritas en el RUNT con la finalidad de que este valide la información suministrada, autorice la realización de algún trámite y actualice la

información del trámite aprobado. Estos registros son realizados por las entidades financieras para prevenir el fraude.

- **Apertura y matricula:** en esta parte del proceso es donde se inicia internamente el negocio, se sube la información del cliente junto con las condiciones del crédito y se establece un número de obligación único que acompaña al crédito y lo caracteriza en la base de datos de la empresa.
- **Desembolso:** durante este proceso el negocio pasa por dos procesos: seguros y operaciones, donde se realiza la revisión de documentos para cada proceso y se dan los vistos buenos que aprueban el desembolso de los negocios.
- **Seguros:** en esta parte se validan el seguro de vida y el seguro todo riesgo, de estar todo en orden se otorga un sello digital llamado Willis que da paso a seguir en operaciones. De no estar correcto cada documento, se devuelve el caso al asesor para que realice las correcciones correspondientes y se pueda continuar el proceso.
- **Operaciones:** en esta parte se graba la garantía y se hace la verificación de que los documentos requeridos estén correctos y de ser así se hace la transferencia del dinero al concesionario o al cliente, dependiendo de la naturaleza del crédito. De no estar correcto, se devuelve al asesor para que realice las correcciones correspondientes.
- **Legalización de documentos:** esta parte del proceso es la encargada de organizar todos los documentos diligenciados durante el negocio, validar su correcto diligenciamiento, agruparlos y enviarlos a los destinatarios correspondientes para

que estos se encarguen de custodiarlos, esto lo realiza cada asesor o el auxiliar del asesor tres días después de desembolsar el negocio.

- Post venta: después de desembolsar el negocio, la empresa realiza seguimiento a sus clientes, con el fin de validar que los pagos se estén realizando de la manera pactada y ofreciendo herramientas como el canal de servicio al cliente para resolver las inquietudes que se les presenten.

Los seguros de vida, la póliza y el seguro Vida + son ofrecidos por la empresa y acompañan el crédito del vehículo. El seguro de vida es obligatorio para todos los vehículos y en el caso de la póliza y el seguro Vida + es decisión del cliente si los desea tomar o no.

Debido a que la empresa centra su interés en que el cliente viva una experiencia agradable con su crédito, da prioridad a la parte del proceso de desembolso, con el fin de que el cliente pueda obtener su vehículo lo más pronto posible. Sin embargo, la legalización al ser un proceso interno en la empresa y en el cual no interviene el cliente, la organización ha descuidado esta parte y no se ha ejercido tanta presión a los asesores para que lo hagan, teniendo presente que esta es la parte más importante y delicada del ciclo del crédito.

Para que el proceso de legalizar se realice de manera efectiva, la empresa recomienda a sus empleados, realizar este proceso 3 días después de que se desembolsó el negocio, esto con el fin de evitar que los documentos se pierdan o se traspapelen con otros créditos al acumularse negocios por varios días.

Sin embargo, esto no se ha hecho de esta manera, al enfocarse tanto en el cumplimiento de metas y en realizar los desembolsos, los asesores y sus auxiliares pasan a un segundo plano las legalizaciones, realizándolas varias semanas o meses después. En algunos casos, legalizan al finalizar el mes, o dejan pasar varios días más para legalizar. Esto se convierte en una mala práctica para la empresa, debido a que un asesor tiene en promedio 14 negocios al mes y al dejar pasar tanto tiempo, incrementan la probabilidad de la pérdida de un papel o que en operaciones los puedan perder.

Durante el 2019 se han realizado alrededor de 3000 desembolsos, de estos están pendientes por legalizar hasta septiembre 652, equivalentes al 11.73% de los negocios desembolsados. Estos negocios pendientes por legalizar tienen una suma de saldo superior a los 36.000 millones de pesos.

Capítulo 3

Antecedentes

El proceso de las legalizaciones ha estado siempre presente en la empresa, sin embargo, no se ha ejecutado de la manera indicada. La zona ha implementado diferentes rutas para facilitar las legalizaciones de los asesores, pero esto no ha significado mejoras en el proceso.

Anteriormente, las legalizaciones se manejaban mediante correo electrónico, en el cual el asesor después de realizar el proceso de desembolso reunía todos los documentos relacionados con el cliente, los enviaba a la sede de Bancolombia en Medellín y relacionaba esa información en un correo electrónico dirigido a la persona encargada de las legalizaciones en ese momento. Sin embargo, no se tenía suficiente control sobre este proceso y algunos asesores podían tener, por varios meses, los documentos de los clientes sin legalizar. Esto promovía el desorden y contribuía a la demora de los procesos cuando se requería la solicitud de algún documento vital.

En 2017 la empresa se vincula con bizagi como cliente, comprando paquetes de flujo de las operaciones que maneja. Esto le permite al banco ser mucho más eficiente en diferentes áreas y adicionalmente cambia la metodología del proceso de las legalizaciones, en la cual el asesor se encarga de separar todos los documentos del cliente por carpeta legal y carpeta cliente, la primera cuenta con los documentos vitales del crédito como: pagaré, prenda, carta de instrucciones, entre otras y la segunda almacena los documentos restantes como: fotocopia de la cédula, solicitud de crédito, débito automático, entre otros.

Junto con la carpeta legal se creaba un caso en bizagi para relacionar los clientes de los cuales se envían los documentos y se especifica cuáles documentos se envían de cada cliente. Después de eso se enviaba el PRG del caso a la persona encargada de las legalizaciones, el cual es un número único por el que se puede hacer seguimiento de la legalización en bizagi. Y, por último, los documentos físicos se enviaban a la sede principal de Bancolombia en Medellín para que allí se encargaran de almacenarlos.

Debido a la gran cantidad de documentación que maneja el banco, a partir del 2018 se decidió obtener ayuda de una empresa para que se encargue de recibir, almacenar y custodiar los documentos vitales de los clientes, esta empresa es Datafile, ubicada en Medellín y a la cual la empresa le envía los documentos vitales. Este cambio constituye un nuevo proceso para la legalización de los documentos, a partir de ese momento los asesores crean tres carpetas para legalizar, dos de ellas se envían a datafile con los documentos vitales y se relacionan esos documentos en un caso de bizagi, la otra carpeta denominada carpeta cliente se envía a Medellín donde almacenan esos documentos.

Sin embargo, cuando se presentaban errores por el incorrecto diligenciamiento de algún documento, datafile no legalizaba esos negocios ni devolvía los papeles del caso para completarlos. Esto significaba una gran pérdida para la empresa y se requería tomar de nuevo las firmas de todos los documentos, lo que implicaba un mal servicio para el cliente por fallas internas en las operaciones de la empresa.

Debido a esto, durante octubre de 2019, se delega a una persona de la organización, con el cargo de Auxiliar de Departamento de canales de servicios de Sufi, ubicada en

Bogotá para recibir papeles a legalizar, revisarlos y verificar que estén en correcto diligenciamiento y posterior a esto subirlos a bizagi y enviarlos a datafile. Estos documentos los deben enviar los asesores y estar correctamente diligenciados y separados por paquete. Esta es la manera en la que se están realizando las legalizaciones en la actualidad y ha permitido tener mayor control sobre los documentos vitales.

Capítulo 4

Justificación

La importancia de las legalizaciones radica en que es el soporte legal de la empresa para comprobar ante alguna anomalía que el diligenciamiento de la operación fue el correcto. En caso de que se presente una adversidad del cliente, relacionada con el crédito y la empresa no haya realizado la legalización de ese negocio, Bancolombia tendría que responder y esto implica tener riesgo reputacional y deteriorar la rentabilidad del negocio.

Un caso que se puede presentar sería que el negocio no se legalice por la falta de documentos originales, esto es algo que se presenta a menudo. Por cuestiones de agilidad en la parte de desembolso para darle total prioridad al cliente, se ejecutan malas prácticas como hacer correcciones en las prendas, dejar pendientes la tarjeta de propiedad, entre otras. Estas acciones son válidas para desembolsar el dinero al cliente, pero no para legalizar los documentos, debido a que la legalización exige ciertos requisitos de calidad como que los documentos sean originales y no presenten enmendaduras por la importancia que representan estos papeles.

En este caso, el cliente decide vender el carro o dejar de pagar la cuota al banco y si la empresa decidiera colocar una demanda al cliente para que cumpla con su obligación o reclamar el vehículo que tiene como garantía por la deuda, legalmente no podría hacerlo, debido a que no cuenta con la prenda ni con los documentos físicos que soportan la deuda, debido a que nunca se hizo la legalización del negocio. Y en este caso el banco pierde el dinero que habría quedado como saldo.

Adicional a esto, cada mes un auxiliar de la Célula de Garantías y Desembolsos se encarga de realizar un informe sobre los negocios que no se han legalizado, este informe despliega información por asesor y por región. De este informe se puede verificar que la región centro es de las regiones que cuenta con más cantidad de negocios sin legalizar.

Con negocios que se han desembolsado desde 2018 hasta septiembre de 2019 la región centro cuenta con 868 negocios sin legalizar, equivalentes a una suma de saldo superior a los 47.000 millones de pesos, esto quiere decir que la empresa no cuenta con el soporte legal de esos negocios y si llegara a pasar algo, le empresa perdería esa cantidad de dinero. Esto refleja la poca gestión que se ha dedicado a una parte fundamental del proceso de crédito de vehículos.

Capítulo 5

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un proceso de apoyo comercial para la gestión efectiva de las legalizaciones en el área de Sufi vehículos Región Centro del grupo Bancolombia.

Objetivos específicos

- Realizar diagnóstico de la empresa y el estado actual de las legalizaciones mediante consulta de informes del tema con el fin de conocer la cantidad de negocios que requieren gestión.
- Identificar los documentos que son necesarios para realizar la legalización de un negocio por medio de capacitaciones y reuniones referentes al tema, con el fin de consolidar y ordenar la información de las legalizaciones.
- Implementar una guía práctica en la que se resuma los factores importantes en las legalizaciones con el fin de brindarla a los asesores y estos puedan realizar de manera efectiva la legalización, evitando reprocesos.
- Brindar soporte en la gestión de los desembolsos de negocios tradicionales y compras de cartera con una antigüedad mayor a dos meses que aún no se han legalizado, mediante la revisión de estos negocios, la notificación a los asesores y, de ser necesario, la asistencia

de los negocios, con el fin de reducir la cantidad de negocios antiguos que no están legalizados.

- Realizar seguimiento semanal de los negocios desembolsados, a través de la identificación de los negocios por asesor y la notificación a estos, para que se realice la legalización de los documentos en el menor tiempo posible.

Capítulo 6

Marco Teórico

6.1 Documentos vitales

Debido a que no todos los documentos presentan la misma importancia para la organización, se definen a aquellos que son más relevantes como “documentos vitales”. La Association of Records Managers and Administration (ARMA, 1993) define a los documentos vitales como “aquellos registros que contienen información esencial para la supervivencia de una organización en caso de desastre, estos registros se pueden presentar de tipo magnético, digital, micrografía, papel, audiovisual u otro medio. Dichos registros son necesarios para continuar las operaciones sin demora en condiciones de emergencia. Contienen información necesaria para recrear la legalidad de una organización y posición financiera y para preservar sus derechos y los de sus empleados, clientes y partes interesadas”. (Navarro, Esteban, 2006).

6.2 Legalización de documentos

La legalización de los documentos es un método para proteger y custodiar los documentos que son importantes para la organización a lo largo de la vida de un crédito. La legalización implica una gestión de los documentos en donde se realice control eficiente para su correcta reunión, organización, conservación acceso y disposición. (Navarro, Esteban, 2006).

6.3 Malas Prácticas

Las malas prácticas son esas acciones que van en contra de la política ética de una organización y ponen en duda el funcionamiento correcto, eficiente y estable de un sistema. Además de esto dificulta proporcionar servicios de calidad y mitiga el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por una organización. Esto genera un entorno de mayor incertidumbre para los clientes e inversionistas, que, en casos de empresas bancarias, puede afectar incluso el sistema financiero en general. (Lozano, Fuentes, 2015).

6.4 Ética empresarial

Las empresas deben actuar siguiendo los principios de transparencia, eficiencia, diligencia en sus procedimientos y recto obrar. Estas se basan en códigos éticos o de conducta que permiten establecer los límites de actuación y tener patrones de referencia sobre la forma en la que se debe gestionar la empresa, sus operaciones y su personal. Así mismo, estos códigos suelen regular las relaciones con los clientes, empleados, proveedores y sociedad. (Calleja, 2012)

Capítulo 7

Metodología

El presente proyecto tiene como finalidad mejorar la gestión en el proceso de las legalizaciones, busca que desde la parte operativa en las funciones del cargo de aprendiz se genere un apoyo para los comerciales y que estos puedan realizar de manera efectiva las legalizaciones de los negocios.

Para esta finalidad es necesario conocer a profundidad la realidad del proceso junto con la documentación que se maneja, así como las plataformas que se usan para su gestión, en este caso son: bizagi y Sufipro. La primera se usa para adjuntar los negocios que serán enviados a Medellín y la segunda para verificar que los negocios ya se encuentren legalizados.

Debido a lo anterior, el presente proyecto tiene un enfoque descriptivo, puesto que se basa en estudiar las situaciones naturales de las legalizaciones, conocer a profundidad sus criterios y características con el fin de unificarlas y darlas a conocer en la región. (Valdiria, 2008)

Adicional a esto, el proyecto maneja información tanto de fuentes primarias como secundarias, debido a que maneja bases creadas con información de primera mano, la cual despliega todos los negocios desembolsados cada día, como el informe “Campanazo”, y también maneja información reorganizada como los informes generales de legalizaciones, en los cuales se clasifican por región y se puede observar la cantidad de negocios por asesor junto con el valor desembolsado de cada uno.

El presente proyecto se ubica en la región Centro, como se mencionó anteriormente, esto quiere decir que se tendrán en cuenta todos los negocios que no se han legalizado en esta región, por tal motivo, el presente informe se realizará en forma de censo, involucrando el 100% de los negocios desembolsados en lo corrido del 2019.

Capítulo 8

Resultados y Discusión

8.1 Diagnóstico de la empresa y estado actual de las legalizaciones

Teniendo en cuenta el proceso de desembolso de un crédito que se menciona en el capítulo 2 del presente informe: *DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA*; el cual se basa en información aportada por los asesores de la empresa, se puede identificar que la parte de las legalizaciones es la menos mencionada, es decir, esta parte no es tenida tanto en cuenta como las otras del ciclo de vida del crédito. Esto refleja la poca importancia que se le da a las legalizaciones.

Adicional a esto, no se llevaba un control de los negocios pendientes por legalizar. Cada asesor conocía los negocios que lleva y de esos cuáles tenía pendientes por legalizar, así mismo, los auxiliares conocían los negocios de los ejecutivos y se encargaban de legalizar esos casos. Es decir, las líderes de la región no conocían a ciencia cierta cuántos negocios estaban pendientes por legalizar y de esos a cuáles le correspondía a cada asesor, esa información solo la conocían cuando llegaba el informe general de las legalizaciones que era mandado desde Bogotá a todas las regiones de la empresa, el cual se hace cada dos o tres meses.

Sin embargo, en las reuniones de seguimiento que se hacen, por lo general, cada lunes, a menos que sea semana de cierre de mes, y en donde se cuenta con la presencia de todos los asesores y ejecutivos de la región. Incluyendo los que se encuentran en otras ciudades quienes participan de las reuniones por

teleconferencia y Skype. Las líderes reflejaban y resaltaban la importancia de legalizar, recordando a los asesores legalizar pronto los documentos que tienen pendientes, basadas únicamente en los informes mandados desde Bogotá.

Debido a que se observa una evidente falencia en el proceso de legalización, se indaga con Richard David Pineda, Auxiliar administrativo de canales de servicios de Sufi, quien es la persona encargada de estar al pendiente de las legalizaciones de la región, sobre el proceso en general de las legalizaciones. De esto se concluye que las legalizaciones son un proceso fundamental para la organización, debido a la alta responsabilidad que cuenta el banco de manejar documentos tan importantes y de pasar algún inconveniente y no contar con los documentos originales que respalden la información, es el banco quien debe responder, ocasionando pérdidas económicas y reputacionales.

La legalización de los documentos es casi el último paso del proceso del crédito, después de esto solo sigue el servicio post venta, además de esto, es una parte del proceso netamente interna en la organización, es decir, el cliente no tiene ninguna intervención. La manera adecuada de hacer la legalización es, después de realizado el desembolso y enviar el soporte de este al concesionario y, de ser necesario, al cliente, durante los próximos tres días, el asesor o auxiliar durante este tiempo, debe reunir todos esos documentos del cliente, verificar que estén diligenciados correctamente, con lapicero negro y separar por carpeta legal y carpeta cliente, estos últimos son enviados directamente a la Gerencia General de Medellín.

Los documentos de carpeta legal tienen otro proceso, debido a que en ellos se maneja información vital como prendas, pagarés, seguro de vida, tarjeta de propiedad, entre otros. Estos documentos deben estar separados en dos grupos, estar correctamente diligenciados y ser enviados a Lina Lancheros, Auxiliar de Departamento de canales de servicios Sufi Centro, en Bogotá, ella es la persona encargada de verificar el correcto diligenciamiento y legalizar esos negocios, enviarlos a Datafile y relacionar el PRG de la legalización al asesor o auxiliar.

Sin embargo, la legalización no se realiza con la periodicidad que corresponde, es por esto por lo que quedan una gran cantidad de negocios en pendientes. Esto se puede evidenciar en los informes que realiza Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor Comercial y de servicios, desde Medellín, en el que se presenta información de todos los negocios pendientes por legalizar junto con el valor desembolsado, clasificados por asesor. Este informe maneja datos de Sufi nivel país, es decir, están presentes todas las regiones donde la marca tiene presencia en Colombia.

El informe de las legalizaciones que envía Luis Fernando Guarín desde Bogotá es llamado "*Informe de pagarés y garantías pendientes*", se envía por correo a los gerentes y coordinadores de cada región, es un informe de tablas dinámicas de Excel organizadas por regiones, en donde se encuentran todos los negocios pendientes por legalizar clasificados por pagarés y garantías. A continuación, en la figura 3, se puede observar la hoja principal con la que se muestra el informe:



Figura 3 Informe de pagarés y garantías 2018 - hoja principal

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

En esta hoja principal se puede observar también la fecha de corte que tiene el informe, en este caso, el informe cuenta con todos los negocios del 2018. Teniendo toda la información nivel país, cada gerente o coordinador puede ingresar a la región que le corresponde para conocer el estado actual de las legalizaciones en su región.

Al entrar a la información de Pagarés / CENTRO, se despliega la información presentada en la figura 4, esta tabla permite identificar la cantidad de negocios pendientes por legalizar junto con el valor desembolsado de cada uno, clasificados por asesores y ejecutivos, como se muestra a continuación:

	A	B	C	D	E
1	REGIONAL	CENTRO			
2					
3	Linea de Negocio	Suma de SALDO			
4	VEHICULOS SUFI	\$ 6,377,282,077.62			
5	LEASING SUFI	\$ 170,312,619.83			
6	LIBRE INVERSION SUFI	\$ 443,834,248.81			
7	Total general	\$ 6,991,428,946.26			
8	REGIONAL	CENTRO			
9					
10	Agente	Cantidad	Suma de SALDO		
11	CRISTIAN ANDRÉS PARRA	26	\$ 1,588,330,061.90		
12	JACQUELINE BAYONA CUE	12	\$ 633,455,404.53		
13	PEDRO ANTONIO BAUTIST,	8	\$ 295,839,935.17		
14	HARVIN ROLANDO ARIZA F	7	\$ 350,032,173.47		
15	RAFAEL MAURICIO GARCIA	7	\$ 575,668,216.85		
16	ASTRID YADIRA DELGADO	7	\$ 312,106,061.50		
17	ROSSI KARINA MORA	6	\$ 321,866,385.36		
18	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	6	\$ 193,469,711.84		
19	KAREN NIGRINIS ESTEVEZ	5	\$ 192,855,821.78		
20	JHONNY ALEXANDER CALI	4	\$ 214,700,789.30		
21	DIEGO FELIPE PABON	4	\$ 92,445,335.18		
22	CAROLINA CONTRERAS	4	\$ 547,630,508.75		
23	JOHN FREDDY PARRA CRL	4	\$ 193,339,680.83		
24	GENARO PUERTA MUNERA	4	\$ 131,320,370.07		
25	GRECEI ANDELIS ROJAS C	4	\$ 114,245,816.67		
26	DAYANNA MILENA DIAZ PEI	3	\$ 310,374,195.24		
27	SILVIA JULIANA SERRANO	3	\$ 42,695,973.67		
28	JENIFER JOHANA ALBARRA	3	\$ 134,915,876.41		
29	CAROLL ANDREA ZAMBRA	3	\$ 110,634,498.54		
30	ADRIANA GORDO MONTEN	3	\$ 106,485,205.13		
31	WILLIAM DARIO URUEÑA C	2	\$ 36,963,332.14		
32	DIANA ASTRID MENDOZA L	2	\$ 75,191,108.44		
33	ADRIANA MARIA FUJA QUIR	2	\$ 84,471,002.88		
34	CHRISTIAN AUGUSTO MAR	2	\$ 36,000,310.60		
35	RENE FRANCISCO MORENO	2	\$ 52,574,160.00		
36	SILVIA NATHALIA FABRE BI	1	\$ 28,151,262.98		
37	HEIDY YOHANNA NUÑEZ T	1	\$ 10,707,204.00		
38	SERGIO ALBERTO BOHORI	1	\$ 23,902,458.30		
39	SHIRLEY NATHALIA ALVAF	1	\$ 15,018,119.52		
40	DIANA MONICA CORTEZ OF	1	\$ 52,284,825.25		
41	EDWIN ALFONSO LOPEZ PI	1	\$ 18,537,487.43		
42	ANA MARIA QUINTERO LOF	1	\$ 95,095,652.53		
43	Total general	140	\$ 6,991,428,946.26		
44					
45					
46					

Figura 4 Informe pagarés y garantías 2018 - Hoja Pagarés/Centro

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

En esta hoja se puede observar un resumen de la cantidad de negocios pendientes de los asesores y ejecutivos de la región en el 2018 los cuales tienen

un total general de 140 negocios sin legalizar, junto con la suma de saldo total que se encuentra pendiente, que en este caso es de aproximadamente 7 mil millones de pesos.

Para observar la información más detallada de cada negocio, se entra dando doble clic al valor total del saldo pendiente, que en este caso serían los casi 7 mil millones de pesos. Esto despliega una nueva hoja de Excel que estaba oculta y se presenta a continuación en la figura 5:

Auto guardado Informe Enero 01 a 31 Diciembre de 2018 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Diseño de tabla

Nombre de la tabla: Tabla1

Resumir con tabla dinámica
Quitar duplicados
Convertir en rango

Insertar segmentación de datos

Exportar Actualizar
Abrir en el explorador
Desvincular

Propiedades
Fila de encabezado
Fila de totales
Filas con bandas

Primer columna
Última columna
Columnas con bandas

Botón de filtro

Opciones de estilo de tabla

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	NOMBRE CLIENTE	NID	OBLIGACION	PRODUCTO	SALDO	FECHA DESEMBOLSO	REGIONAL	NOMBRE ASE	DOCUMENTO	ESTADO	ESTADO_2	AÑO
2	MAJE PENA LEDA CON	36287343	13025972	VEHICULOS SU	10816590,9	28/11/2018	CENTRO	ADRIANA GORDC PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
3	GOMEZ QUINTERO GL	80096019	12867309	VEHICULOS SU	71341736,7	13/04/2018	CENTRO	ADRIANA GORDC PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
4	PATIO RAMIREZ ANA	1072702711	12864818	VEHICULOS SU	24326877,6	24/01/2018	CENTRO	ADRIANA GORDC PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
5	MARTINEZ MONTEALI	88196869	12912684	VEHICULOS SU	56198540,5	16/05/2018	CENTRO	ADRIANA MARIA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
6	SOTO ALVAREZ KILIA	123217704	12875921	VEHICULOS SU	28272462,4	20/03/2018	CENTRO	ADRIANA MARIA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
7	VARGAS MARIN CESA	71005233	13036953	VEHICULOS SU	51289371,6	21/12/2018	CENTRO	DIANA ASTRID MI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
8	BUSTOS LASSO JOSE E	1070947530	13003228	VEHICULOS SU	23901736,8	01/10/2018	CENTRO	DIANA ASTRID MI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
9	PINO PEREZ LUIS HERI	1075237642	12905915	VEHICULOS SU	52284825,3	26/04/2018	CENTRO	DIANA MONICA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
10	ARRIETA ROMERO MA	64586915	12960500	VEHICULOS SU	744796,68	26/07/2018	CENTRO	GENARO PUERTA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
11	ALFARO AVILA JUAN	86050833	12903276	VEHICULOS SU	83800676,6	09/05/2018	CENTRO	GENARO PUERTA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
12	MORENO RAMIREZ A	52912445	12884564	VEHICULOS SU	26428447,6	21/02/2018	CENTRO	GENARO PUERTA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
13	AVILA CASTELBLANCC	35262851	12860656	VEHICULOS SU	20346449,2	06/02/2018	CENTRO	GENARO PUERTA PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
14	HERNANDEZ CASTRO	91496800	12913859	VEHICULOS SU	74332236,9	25/05/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
15	TOLOZA OLIVEROS UL	91040278	12910918	LIBRE INVERSIK	24277729,9	29/05/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
16	QUINONES PACHECO	98143899	12907413	VEHICULOS SU	60445911,2	25/04/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
17	MORALES ORTIZ EDGA	13717239	12907119	LIBRE INVERSIK	75791830,1	25/04/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
18	RODRIGUEZ SERRANC	97833115	12899836	LEASING SUFI	37973902,1	30/04/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		ARQUEADO I	FALTANTE	2018
19	BARAJAS LIZCANO JH	13744164	12887893	LIBRE INVERSIK	15340389,8	02/03/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
20	CHINCHILLA CORRED	91276737	12876560	VEHICULOS SU	61870173,5	13/04/2018	CENTRO	HARVIN ROLAND PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
21	ORTIZ CONTRERAS RE	1090381168	12866792	VEHICULOS SU	16479529,7	24/01/2018	CENTRO	JHONNY ALEXANI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
22	PARRA SANTOS RAUL	13809063	12863759	VEHICULOS SU	39875064	05/01/2018	CENTRO	JHONNY ALEXANI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
23	BALLESTEROS QUINTE	88278497	12861339	VEHICULOS SU	14864877,3	30/01/2018	CENTRO	JHONNY ALEXANI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
24	CARRASCAL TORRAD	5458751	12816209	VEHICULOS SU	143481318	03/01/2018	CENTRO	JHONNY ALEXANI PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
25	ORTIZ BENJUMEA NO	1098630518	2E+11	VEHICULOS SU	36910802,3	17/12/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		ARQUEADO I	FALTANTE	2018
26	GALEANO ANGEL REI	91278607	2E+11	VEHICULOS SU	20914129,3	14/12/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
27	DULCEY CALDERON G	13724375	2E+11	VEHICULOS SU	27990332,3	12/12/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
28	MANTILLA GONZALEZ	27766298	2E+11	VEHICULOS SU	42929182,9	10/12/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
29	PATERNINA GOMEZ C	28312244	12985106	VEHICULOS SU	18979535,1	03/09/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
30	ORTIZ NAVARRO IVA	91532119	12980570	VEHICULOS SU	45745729,9	28/09/2018	CENTRO	MARY JULIETH CR PAGARE		ARQUEADO I	FALTANTE	2018
31	VALENCIA CASTANED	6108643	2E+11	VEHICULOS SU	42840952,9	19/12/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
32	SANTOS SANCHEZ GU	13740168	13024689	VEHICULOS SU	77568796,5	23/11/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		ARQUEADO I	FALTANTE	2018
33	GUERRERO RUBIANO	40326804	13012307	VEHICULOS SU	20261980,4	19/10/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
34	PATERNINA RANGEL	128484185	12945698	VEHICULOS SU	46416410,6	17/07/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
35	PABON RAMIREZ WA	91535834	12944055	VEHICULOS SU	25436848,4	11/07/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
36	SUAREZ CARVAJAL JU	1010226976	12935247	VEHICULOS SU	49081253,7	05/07/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
37	BARAJAS ANAYA CAR	28259214	12926168	VEHICULOS SU	24619391,6	30/05/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018
38	OSORIO GONZALEZ IV	13541342	12858287	VEHICULOS SU	9614301,13	02/01/2018	CENTRO	PEDRO ANTONIO PAGARE		NO RECIBIDI	FALTANTE	2018

Hoja1

Figura 5 Información a detalle de pagarés 2018

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

En esta hoja se presentan los detalles de cada negocio pendiente, se puede identificar el nombre y cédula del cliente, los datos generales del negocio como: número de la obligación, producto, valor desembolsado, fecha de desembolso y asesor que atendió. Esta información permite conocer más a profundidad la situación de cada negocio.

Para conocer ahora el estado en garantías, se regresa a la hoja anterior y se da clic al botón ubicado en la parte superior derecha llamado “VOLVER”, el cual regresa a la página principal del informe. Y de la misma manera, al entrar

a la información de Garantías / CENTRO, se despliega la información presentada en la figura 6, la cual tiene una presentación similar y también permite identificar la cantidad de negocios pendientes por legalizar junto con el valor desembolsado de cada uno, clasificados por asesores y ejecutivos, como se muestra a continuación:

	A	B	C	D
1	REGIONAL	CENTRO		
2				
3	Linea de Negocio	Suma de SALDO		
4	VEHICULOS SUFI	\$ 3,948,571,567.16		
5	LEASING SUFI	\$ 59,150,066.89		
6	LIBRE INVERSION SUFI	\$ 22,029,061.03		
7	CARTERA CASTIGADA SUFI	\$ 45,241,058.60		
8	Total general	\$ 4,074,991,753.68		
9				
10				
11				
12				
13	REGIONAL	CENTRO		
14				
15	Agente	Cantidad	Suma de SALDO	
16	CRISTIAN ANDRÉS PARRA HERNANDEZ	13	\$ 643,271,341.46	
17	JACQUELINE BAYONA CUSVA	13	\$ 671,987,864.13	
18	PEDRO ANTONIO BAUTISTA ASCANIO	5	\$ 147,235,336.45	
19	JHONNY ALEXANDER CALDERON	5	\$ 292,828,091.87	
20	CAROLINA CONTRERAS	4	\$ 491,893,283.74	
21	DIANA MONICA CORTEZ ORTEGA	3	\$ 122,182,753.78	
22	JENIFER JOHANA ALBARRACIN C	3	\$ 117,578,288.31	
23	DIEGO FELIPE PABON	3	\$ 77,097,657.66	
24	KAREN LORENA VALENCIA VALEI	2	\$ 134,408,617.28	
25	KAREN NIGRINIS ESTEVEZ	2	\$ 112,886,970.13	
26	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2	\$ 219,575,203.07	
27	ADRIANA PATRICIA MONTENEGRO	2	\$ 133,497,831.70	
28	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	2	\$ 70,919,515.19	
29	HARVIN ROLANDO ARIZA PINTO	2	\$ 136,202,410.39	
30	GENARO PUERTA MUNERA	2	\$ 36,133,533.71	
31	SERGIO ALBERTO BOHORQUEZ (1	\$ 23,902,458.30	
32	ADRIANA GORDO MONTENEGRO	1	\$ 25,926,002.00	
33	DAYANNA MILENA DIAZ PEÑA	1	\$ 207,037,248.34	
34	CAROLL ANDREA ZAMBRANO BA	1	\$ 16,967,933.08	
35	GRECEI ANDELIS ROJAS COY	1	\$ 60,005,539.51	
36	ROSSI KARINA MORA	1	\$ 165,969,085.90	
37	SILVIA JULIANA SERRANO PABOI	1	\$ 24,293,685.38	
38	SHIRLEY NATHALIA ALVAREZ	1	\$ 1,591,259.00	
39	SILVIA NATHALIA FABRE BELTRA	1	\$ 28,151,262.98	
40	ANA MARIA QUINTERO LOPEZ	1	\$ 14,983,667.74	
41	FABIOLA PENARANDA PICON	1	\$ 45,241,058.60	
42	KERLI XIOMARA AVELLANEDA M/	1	\$ 14,690,503.85	
43	WILLIAM DARIO URUEÑA CARDE	1	\$ 38,533,350.13	
44	Total general	76	\$ 4,074,991,753.68	
45				
46				

Figura 6 Informe pagarés y garantías 2018 - hoja Garantías/CENTRO

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

Como se puede observar, en esta hoja se presentan la cantidad total de negocios pendientes, es decir, 76 negocios faltan por legalizar, los cuales son equivalentes a una suma de saldo superior a 4 mil millones de pesos.

De la misma manera que en los pagarés, se puede dar doble clic en la suma de saldo total para ver el detalle de los negocios que están pendientes. Esta información se presenta a continuación en la figura 7:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	NOMBRE CLIENTE	NIID	OBLIGACION	SALDO	FECHA DESFOLSO	REGIONAL	PLACA	NOMBRE ASB	RESPONSABLE	DOCUMENTO	RESULTADO	ESTADO	
1	VALENCIA CASTANED	61089433	2E+11 VEHICULOS S	42880952,9	19/12/2018	CENTRO	DDL86E	PEDRO ANTONIO COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
2	OSORIO GONZALEZ IV	135413422	12858287 VEHICULOS S	9614301,13	02/01/2018	CENTRO	DUN789	PEDRO ANTONIO COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
3	GUERRERO RUBIANO	409289040	13012307 VEHICULOS S	20261980,4	19/10/2018	CENTRO	INV775	PEDRO ANTONIO COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
4	PABON RAMIREZ WAI	913538343	12944055 VEHICULOS S	25436848,4	11/07/2018	CENTRO	DVK237	PEDRO ANTONIO COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
5	SUAREZ CARVAJAL JI	1.0102E+10	12935247 VEHICULOS S	49081253,7	05/07/2018	CENTRO	DUP377	PEDRO ANTONIO COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
6	DULCE CALDERON GI	137243751	2E+11 VEHICULOS S	27990332,3	12/12/2018	CENTRO	FSK829	MARY JULIETH CR COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
7	MANTILLA GONZALEZ	277662983	2E+11 VEHICULOS S	42929182,9	10/12/2018	CENTRO	FSK744	MARY JULIETH CR COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
8	CARRASCAL TORRAD	54587518	12816209 VEHICULOS S	143481318	03/01/2018	CENTRO	WDM979	JHONNY ALEXAN COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
9	BALLESTEROS QUINTE	882784970	12861339 VEHICULOS S	14864877,3	30/01/2018	CENTRO	QYF86E	JHONNY ALEXAN COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
10	PARRA SANTOS RAUL	138090635	12863759 VEHICULOS S	39875064	05/01/2018	CENTRO	DUX381	JHONNY ALEXAN COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
11	ORTIZ CONTRERAS RE	1.0904E+10	12866792 VEHICULOS S	16479529,7	24/01/2018	CENTRO	EHP380	JHONNY ALEXAN COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
12	AGENTE EXPERTO EN	9003259201	12896858 VEHICULOS S	78127302,6	28/03/2018	CENTRO	DU2115	JHONNY ALEXAN COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
13	CHINCHILLA CORRED	912767375	12876560 VEHICULOS S	61870173,5	13/04/2018	CENTRO	XVB581	HARVIN ROLAND COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
14	HERNANDEZ CASTRO	914968005	12913859 VEHICULOS S	74332236,9	25/05/2018	CENTRO	JCQ823	HARVIN ROLAND COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
15	RAMIREZ RODAS GIO	1.1218E+10	13047775 VEHICULOS S	26532374,9	14/12/2018	CENTRO	INW093	GENARO PUERTA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
16	ROMERO RIVERA NES	1.1235E+10	12988035 VEHICULOS S	9601158,81	17/09/2018	CENTRO	DJS344	GENARO PUERTA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	ARQUEADO	SIN I	
17	JEREZ CARVAJAL SAS	1.0987E+10	12893244 CARTERA CA	45241058,6	06/03/2018	CENTRO	HRR475	FABIOLA PENARA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
18	TURMEQUE ROMERO	360697281	12883928 VEHICULOS S	50325784,9	13/02/2018	CENTRO	JGP783	DIANA MONICA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
19	POLANIA FIERRO LUIS	121319214	13040989 VEHICULOS S	52518108	21/12/2018	CENTRO	FWU984	DIANA MONICA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
20	RAMIREZ CASTRO LILI	265338807	12882502 VEHICULOS S	19338860,9	22/02/2018	CENTRO	KL2414	DIANA MONICA COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
21	TRUJILLO SAMBONI YI	1.0787E+10	12881397 VEHICULOS S	25926002	20/02/2018	CENTRO	DES254	ADRIANA GORDC COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	ARQUEADO	SIN I	
22	CHACON SANCHEZ JA	912680106	12869791 VEHICULOS S	1591259	18/01/2018	CENTRO	BVK561	SHIRLEY NATHALI COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
23	ARQUEZ BELENO ADA	39018558	12932019 VEHICULOS S	24293685,4	18/06/2018	CENTRO	DVK008	SILVIA JULIANA S COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
24	GAMBOA CHACON JO	134387188	12919956 VEHICULOS S	35285441,7	08/05/2018	CENTRO	HRR104	ADRIANA PATRIC COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
25	BLANCO PEREZ NELSC	880324673	12888484 VEHICULOS S	98212390	22/02/2018	CENTRO	IGU530	ADRIANA PATRIC COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
26	PABA RUBIO ESTEBAN	92685757	13024524 VEHICULOS S	62743420,9	29/11/2018	CENTRO	FOS877	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
27	ORTIZ ORTIZ ALEXANI	914968908	13019655 VEHICULOS S	44196369,8	08/11/2018	CENTRO	UST500	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
28	PENA SALAZAR NIEVE	379266791	13019462 VEHICULOS S	35765992,6	02/11/2018	CENTRO	EON995	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
29	ORDUZ FORERO OLGA	375497586	13017620 VEHICULOS S	15849086,8	09/11/2018	CENTRO	KKU602	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
30	ALDANA PEREZ FABIA	1.0962E+10	13017514 VEHICULOS S	1074486,88	15/11/2018	CENTRO	MTS351	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
31	MORALES MARTINEZ,	1.0987E+10	13016153 LIBRE INVERS	22029661	15/11/2018	CENTRO	HRM771	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
32	GUEVARA RODRIGUEZ	914213897	13015358 VEHICULOS S	75547052,1	29/10/2018	CENTRO	DUR280	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
33	PULIDO SANCHEZ CAI	817211132	13011436 VEHICULOS S	28088955	31/10/2018	CENTRO	DVL232	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
34	MAYA FLOREZ MARTI	914391069	12987582 VEHICULOS S	68023222,8	31/08/2018	CENTRO	EON961	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
35	MAYA FLOREZ MARTI	914391069	12972616 VEHICULOS S	136506049	03/09/2018	CENTRO	TAR518	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
36	LAS DELICIAS LIMPAC	9004117536	12951043 VEHICULOS S	49819016,5	15/08/2018	CENTRO	EON929	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	
37	GORSIRA PACHECO KI	1.1277E+10	12956498 VEHICULOS S	38650104,3	09/08/2018	CENTRO	DVK449	CRISTIAN ANDRÉ COMERCIAL		CONTRATO DE PI SIN CONTABIL	NO RECIBID	S	

Figura 7 Información a detalle de garantías 2018

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

Teniendo en cuenta la información anterior que presenta el informe de pagarés y garantías del 2018, se cuenta con 140 pagarés y 76 garantías pendientes, con una suma de saldo total de aproximadamente 7.000 millones y 4.000 millones de pesos, respectivamente. Lo cual quiere decir que por todo el 2018 se cuenta con 216 negocios pendientes por la legalización, equivalentes a una suma de saldo superior a los 11.000 millones de pesos.

En cuanto a la información del 2019, se presenta de la misma manera que el anterior. El informe de legalizaciones de pagarés y garantías pendientes del 2019 tiene fecha de corte al 15 de septiembre, como se muestra en la figura 8:



Figura 8 Informe pagarés y garantías 2019 - hoja principal

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

De la misma manera, al ingresar a Pagarés / CENTRO, se despliega la información presentada en la figura 9, que al igual que el informe del 2018, esta tabla también permite identificar la cantidad de negocios pendientes por legalizar junto con el valor desembolsado de cada uno, clasificados por asesores y ejecutivos, como se muestra a continuación:

	A	B	C	D	E
1	REGIONAL	CENTRO			
2					
3	Linea de Negocio	Suma de SALDO			
4	VEHICULOS SUFI	\$ 19,421,728,668.47			
5	LEASING SUFI	\$ 334,932,621.23			
6	LIBRE INVERSION SUFI	\$ 1,268,170,196.09			
7	Total general	\$ 21,024,831,485.79			
8					
9					
10	REGIONAL	CENTRO			
11					
12	Agente	Cantidad	Suma de SALDO		
13	JOHN FREDDY PARRA CRL	75	\$ 4,175,586,370.68		
14	CRISTIAN ANDRÉS PARRA	46	\$ 2,620,752,604.22		
15	GENARO PUERTA MUNERA	30	\$ 1,464,022,689.94		
16	FELIPE SEBASTIAN BUITRA	25	\$ 819,713,392.21		
17	EDWIN ALFONSO LOPEZ RI	25	\$ 1,273,946,739.61		
18	RAFAEL MAURICIO GARCIA	17	\$ 1,888,424,104.36		
19	PEDRO ANTONIO BAUTIST,	16	\$ 753,539,837.69		
20	LUZ STELLA FLOREZ LIZAF	15	\$ 693,193,150.30		
21	ANDREA LIZETH PRADA LIZ	15	\$ 1,200,033,904.58		
22	ASTRID YADIRA DELGADO	13	\$ 660,225,968.32		
23	CAROLINA CONTRERAS	12	\$ 966,840,982.61		
24	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	10	\$ 487,681,806.03		
25	SERGIO ALBERTO BOHORI	10	\$ 399,181,625.82		
26	KAREN NIGRINIS ESTEVEZ	9	\$ 630,839,531.60		
27	CAROLL ANDREA ZAMBRA	9	\$ 361,772,844.30		
28	GRECEI ANDELIS ROJAS C	9	\$ 694,062,892.90		
29	JAIRO ANDRES HERNANDE	8	\$ 292,730,623.14		
30	WILLIAM DARIO URUEÑA C	8	\$ 318,535,685.17		
31	DAYANNA MILENA DIAZ PEI	6	\$ 173,687,730.95		
32	DIANA ASTRID MENDOZA L	5	\$ 257,504,466.82		
33	ADRIANA GORDO MONTEN	4	\$ 159,793,847.06		
34	ROSSI KARINA MORA	2	\$ 66,990,000.00		
35	JACQUELINE BAYONA CUE	2	\$ 140,982,870.56		
36	JENIFER JOHANA ALBARRA	1	\$ 10,310,575.29		
37	JUAN CARLOS GORRON AI	1	\$ 143,472,830.93		
38	LINA MARCELA PLAZAS G	1	\$ 15,132,474.00		
39	DIANA MONICA CORTEZ OF	1	\$ 46,241,574.14		
40	KERLI XIOMARA AVELLANE	1	\$ 24,821,266.50		
41	ANA MARIA QUINTERO LOF	1	\$ 216,595,727.46		
42	ERIKA JOHANNA SANCHEZ	1	\$ 68,213,368.60		
43	Total general	378	\$ 21,024,831,485.79		
44					
45					
46					

Figura 9 Informe pagarés y garantías 2019 - Pagarés / Centro

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

De esta hoja se pueden identificar una cantidad total de 378 negocios sin legalizar y una suma de saldo superior a 21.000 millones de pesos. El detalle de

los negocios se presenta de la misma manera que en el informe del 2018, es decir, al dar doble clic en la suma de saldo total. Esta hoja se presenta más adelante y se puede observar en la figura 16.

Para ingresar a la información de garantías, se realiza el mismo procedimiento, se regresa a la hoja que se presenta en la ilustración 9 y se da clic al botón ubicado en la parte superior derecha llamado “VOLVER”, el cual regresa a la hoja principal del informe. Así mismo, al entrar a la información de Garantías / CENTRO, se despliega la información presentada en la ilustración 5, esta tabla permite identificar la cantidad de negocios pendientes por legalizar junto con el valor desembolsado de cada uno, clasificados por asesores, como se muestra a continuación, en la figura 10:

	A	B	C	D	E
1	REGIONAL	CENTRO			
2					
3	Linea de Negocio	Suma de SALDO			
4	VEHICULOS SUFI	\$ 14,570,083,553.14			
5	LEASING SUFI	\$ 334,932,621.23			
6	LIBRE INVERSION SUFI	\$ 442,938,707.67			
7	Total general	\$ 15,347,954,882.04			
8					
9					
10					
11					
12					
13	REGIONAL	CENTRO			
14					
15	Agente	Cantidad	Suma de SALDO		
16	JOHN FREDDY PARRA CRUZ	65	\$ 3,806,681,038.22		
17	GENARO PUERTA MUNERA	28	\$ 1,392,806,601.40		
18	EDWIN ALFONSO LOPEZ ROJAS	25	\$ 1,256,748,050.01		
19	CRISTIAN ANDRÉS PARRA HERNANDEZ	24	\$ 1,530,489,059.52		
20	ANDREA LIZETH PRADA LIZARAZI	15	\$ 1,200,033,904.58		
21	PEDRO ANTONIO BAUTISTA ASCANIO	15	\$ 794,470,268.89		
22	LUZ STELLA FLOREZ LIZARAZO	15	\$ 693,193,150.30		
23	FELIPE SEBASTIAN BUITRAGO PARRA	14	\$ 515,345,282.26		
24	SERGIO ALBERTO BOHORQUEZ (C)	10	\$ 400,240,879.02		
25	JAIRO ANDRES HERNANDEZ GALAN	9	\$ 372,903,042.83		
26	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	7	\$ 403,151,674.24		
27	KAREN NIGRINIS ESTEVEZ	7	\$ 495,585,812.35		
28	WILLIAM DARIO URUEÑA CARDENAS	6	\$ 265,026,334.89		
29	CAROLINA CONTRERAS	6	\$ 400,246,678.71		
30	DAYANNA MILENA DIAZ PEÑA	5	\$ 149,772,759.69		
31	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALARCON	4	\$ 584,277,731.70		
32	ASTRID YADIRA DELGADO UBAQUE	4	\$ 222,850,731.49		
33	ROSSI KARINA MORA	3	\$ 111,260,989.79		
34	SILVIA JULIANA SERRANO PABON	2	\$ 92,541,830.00		
35	JENIFER JOHANA ALBARRACIN C	2	\$ 217,356,712.10		
36	JACQUELINE BAYONA CUSVA	2	\$ 129,884,623.79		
37	KERLI XIOMARA AVELLANEDA MORA	1	\$ 64,350,269.18		
38	ADRIANA GORDO MONTENEGRO	1	\$ 30,548,224.38		
39	GRECEI ANDELIS ROJAS COY	1	\$ 37,577,424.98		
40	DIEGO FELIPE PABON	1	\$ 41,119,121.60		
41	DIANA ASTRID MENDOZA LOZANIC	1	\$ 71,279,317.52		
42	ERIKA JOHANNA SANCHEZ SANDOZ	1	\$ 68,213,368.60		
43	Total general	274	\$ 15,347,954,882.04		
44					
45					
46					

Figura 10 Informe de pagarés y garantías 2019 - Garantías / Centro

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

De esta hoja se pueden identificar 274 negocios sin legalizar y una suma de saldo superior a 15.000 millones de pesos. Para conocer la información a detalle de estas cantidades, se ingresa de la misma manera, dando doble clic a la suma

de saldo. Esta información se presenta más adelante y se puede observar en la figura 18.

Teniendo en cuenta los datos del informe del 2019, se observa que la empresa cuenta con 378 pagarés y 274 garantías pendientes, los cuales tienen una suma de saldo superior a los 21.000 millones y 15.000 millones de pesos, respectivamente. Esto quiere decir que, del 01 de enero al 15 de septiembre de 2019, la región centro cuenta con 652 negocios sin legalizar, los cuales equivalen a una suma de saldo superior a 36.000 millones de pesos.

Por tanto, en base a estos informes de Pagarés y Garantías pendientes, se obtiene que desde el 2018 y hasta septiembre de 2019 se cuenta con 686 negocios que faltan por legalizar, esto corresponde a más de 47.000 millones de pesos que se encuentran sin soporte legal.

8.2 Identificación de los documentos necesarios para la legalización

De acuerdo con varias conversaciones y reuniones por teleconferencia con Deiry Esquirley Torres; jefe de sección de canales de servicios Sufi, Johana Milena Rodriguez; analista de canales de servicios Sufi y Richard David Pineda; Auxiliar administrativo de canales de servicios de Sufi, personas directamente relacionadas con las legalizaciones de la región Centro y basada en información recopilada con asesores, se reúnen los siguientes documentos según el tipo de crédito que aplique y el orden en el que se deben enviar para legalizar.

- **Carpeta Cliente:**

La carpeta cliente reúne todos los documentos que no son vitales para la organización, sin importar el tipo de crédito que se haya tomado, pero llevan información importante y en donde el cliente accede al manejo de la información de sus datos personales para poder brindar el servicio y los productos con los que la empresa cuenta. Es relevante destacar que todas las firmas y demás campos de los documentos deben estar diligenciados con lapicero no borrrable. Esta carpeta es enviada a la Gerencia General de Medellín, con un rótulo en el que indique quién envía, el número telefónico del remitente y el número del centro de costos de la regional, que para centro es: C105000109.

Este paquete debe ser enviado en una bolsa de plástico y sellado con un precinto. A continuación, en la tabla 3 se presentan los documentos que deben enviarse a carpeta cliente.

Tabla 3. Documentación carpeta cliente

DOCUMENTACIÓN CARPETA CLIENTE	ORIGINAL	COPIA
Fotocopia cédula del cliente - obligatorio		✓
Solicitud de crédito	✓	
Otros Documentos aportados por el cliente para el estudio de crédito según su perfil		✓
Habeas Data	✓	
Débito automático	✓	
Acta aprobación del crédito		✓
Vistos buenos		✓
Cardif	✓	✓
Cotización		✓
Cámara de comercio		✓
Certificaciones de pago		✓

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

- **Crédito para Vehículos**

En esta parte se tienen en cuenta todos los créditos tradicionales o de planes especiales como promociones con los que cuenta la empresa. Es relevante destacar que todas las firmas y

demás campos de los documentos deben estar diligenciados con lapicero no borrable. Esta carpeta debe ser enviada a Lina Victoria Lancheros, auxiliar de departamento de canales de servicios Sufi centro, a la Calle 31 #6-39, edificio San Martín, en Bogotá, en el piso 16, puesto 69.

Para la legalización, los documentos deben estar separados por dos paquetes y en ellos se debe relacionar los clientes que se envían junto con los planes espaciales si aplican a cada uno. Los paquetes se cierran con un precinto y debe enviarse un correo a Lina Lancheros, informando que se envía por correspondencia interna los paquetes, relacionando los clientes y el número del precinto con el que se selló.

El orden de los documentos se presenta a continuación en las tablas 4 y 5:

Tabla 4. Documentación paquete 1 Vehículos

DOCUMENTACIÓN PAQUETE 1 VEHÍCULOS	ORIGINAL	COPIA
Pagaré	✓	
Carta de condiciones	✓	
Solicitud de desembolso	✓	
Carta de instrucciones	✓	

Seguro de vida	✓	
Carta de subvención	✓	✓
Acta junta de socios	✓	✓
Acuerdo de novación	✓	
Contrato de crédito	✓	

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

Tabla 5. Documentación paquete 2 vehículos

DOCUMENTACIÓN PAQUETE 2 VEHÍCULOS	ORIGINAL	COPIA
Formato de prenda	✓	
Otrosi	✓	
Matricula TP	✓	
Póliza con sello de Willis	✓	✓
Formato de condiciones de endoso	✓	✓
Factura del vehículo, inspección o proforma-avalúo	✓	✓
Pago anual de seguro	✓	✓
Cupón de Nissan (si aplica)	✓	✓

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

- **Leasing**

En esta carpeta se tienen en cuenta los negocios vitales para un crédito tipo leasing. Los documentos son enviados de la misma manera que un crédito tradicional, es decir, de realizarlo de manera oportuna, se envía a Lina Lancheros, en caso contrario, deben ser enviados a datafile en Medellín.

Los documentos para legalizar y el orden correcto para esto se presentan en las tablas 6 y 7 a continuación:

Tabla 6. Documentación paquete 1 Leasing

DOCUMENTACIÓN PAQUETE 1 LEASING	ORIGINAL	COPIA
Pagaré	✓	
Solicitud de desembolso	✓	
Seguro de vida	✓	

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi

Tabla 7. Documentación paquete 2 Leasing

DOCUMENTACIÓN PAQUETE 2 LEASING	ORIGINAL	COPIA
Matricula TP	✓	
Póliza con sello de Willis	✓	✓
Formato de condiciones de endoso	✓	✓
Factura del vehículo, inspección o proforma-avaluo	✓	✓
Pago anual de seguro	✓	✓

Cupón de Nissan (si aplica)	✓	✓
Contrato arrendamiento financiero firmado por el cliente	✓	✓
Acta de entrega	✓	✓
Carta de cuota inicial, si lleva anticipo de compra	✓	✓
Contrato arrendamiento financiero Leasing (9 páginas sin firma del cliente)	✓	✓

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi

- **Crédito Libre inversión sin garantía**

Este tipo de créditos se presentan cuando al darse por consuefi las características del cliente se le aplica un beneficio de “Sin garantía”, esto quiere decir que el negocio se va a desembolsar sin algunos documentos vitales, los cuales son: prenda, tarjeta de propiedad y Póliza.

Sin embargo, sí cuenta con otros documentos y estos deben ser legalizados enviándose a Datafile o a Lina Lancheros, con la especificación de que el crédito es sin garantía. El orden de estos documentos para la efectiva legalización se presenta a continuación en la tabla 8:

Tabla 8. Documentos libre inversión sin garantía

DOCUMENTACIÓN LIBRE INVERSIÓN SIN GARANTÍA	ORIGINAL	COPIA
Solicitud de desembolso	✓	
Seguro de vida	✓	
Pagaré	✓	

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi

- **Documentos Aval y Compra de cartera**

Este caso se presenta en las compras de cartera o cuando se requieren documentos de Aval. Para ese aspecto, una asesora de la empresa realizó unas recomendaciones, las cuales compartió con la región vía correo electrónico y se presentan a continuación:

“Para liberar el cupo del aval es necesario crear un caso bizagi por el flujo de flujos, de la siguiente manera:

- Para crear la garantía del documento aval se realiza por el flujo de: “Arqueo de documentos sufi”
- Para crear el caso con la garantía en la opción: “grabación cupo garantía en proceso”
- Para liberar cupo del concesionario validando que en el AS400 no aparezca la observación 031____x.” (Carolina Contreras, asesor Sufi vehículos, 2019).

Así mismo, los documentos a legalizar para un negocio Aval o compra de cartera se presentan a continuación:

Tabla 9. Documentos Aval y compra de cartera

<i>DOCUMENTOS</i>	<i>Aval</i>	<i>Compra de cartera</i>
<i>Solicitud de desembolso (Original)</i>	X	X
<i>Pagaré (Original)</i>	X	X
<i>Seguro de vida (Original)</i>	X	X
<i>Formato de prenda (Original)</i>	X	X
<i>Carta de subvención (original o copia)</i>	X	X
<i>Carta Aval</i>	X	
<i>Matricula TP (Original)</i>	X	X
<i>Factura del vehículo, inspección o proforma-avalúo (Original o copia)</i>	X	X
<i>Póliza con sello de Willis (Original o Copia)</i>	X	X
<i>Pago anual de seguro</i>	X	X
<i>Formato de condiciones de endoso</i>	X	X

Fuente: Carolina Contreras, asesora Sufi

La importancia de legalizar los documentos oportunamente radica en que será mucho menos probable la pérdida por traspapelarse algún documento y el negocio estaría legalmente soportado, teniendo la empresa la tranquilidad de realizar bien las cosas.

El tiempo indicado para legalizar los documentos son 3 días después de desembolsado el negocio, este tiempo está estimado para el que el asesor o auxiliar diligencie completamente los documentos, los organice y envíe a

Bogotá. Sin embargo, esto no ocurre de esta manera, los asesores y auxiliares se demoran más del tiempo estimado, en algunos casos pueden pasar hasta meses para legalizar un negocio.

Esto pasa debido a que, por agilizar el proceso del desembolso, se pueden omitir ciertos criterios que son importantes al momento de legalizar. Por ejemplo, para desembolsar se puede subir documentos a lápiz, pero para la legalización todos los campos de los papeles deben estar diligenciados con lapicero. Adicional a esto, los concesionarios ejercer constante presión sobre los asesores para atender varios negocios y que todos estos sean desembolsados con agilidad. Esto limita el tiempo para legalizar, además de promover las malas prácticas por la presión generada.

Adicional a esto, la empresa cuenta con cargos de ejecutivos quienes tienen una mayor carga en la meta mensual a cumplir en comparación con los asesores, ellos cuentan con auxiliares que son encargados de realizar la mayor parte operativa, esto con el fin de que los ejecutivos se enfoquen en la parte comercial. Debido a esto, los auxiliares son mucho más cumplidos que los asesores en las legalizaciones. Es por esto por lo que en una de las reuniones realizadas por teleconferencia con Johana Milena Rodríguez, analista de canales de servicios Sufi, se establece que el rol del practicante será de estar al pendiente de las legalizaciones de los asesores, es decir, que de las legalizaciones de los auxiliares se encargará directamente ella.

8.3 Guía práctica para las legalizaciones

Con el fin de brindar un soporte a los asesores y auxiliares para realizar las legalizaciones de manera efectiva, se crea una guía que cuenta con los documentos necesarios para legalizar dependiendo del tipo de crédito realizado, así mismo se especifica si los documentos deben ser originales o copias.

Esta guía se brinda de tres maneras:

- Como archivo en formato PDF: en donde se encuentra la información extensa de las legalizaciones y datos y procesos para tener en cuenta.
- Como mini poster: el cual es una tabla resumida de los documentos necesarios para legalizar según el tipo de crédito que se haya realizado, que se brindará como soporte físico con el fin de que los asesores y auxiliares lo tengan y lo lleven entre sus herramientas de trabajo.
- Como imagen: es la información únicamente de los créditos tradicionales, debido a que estos son los que más se frecuentan en la empresa, se presenta como imagen para guardarla en los teléfonos móviles y tenerla siempre a la mano.

La información usada para realizar esta guía proviene de Lina Victoria Lancheros, auxiliar de departamento y Carolina Contreras Mantilla, asesora comercial Sufi Centro. La primera es la persona encargada de recibir y verificar el correcto diligenciamiento de las legalizaciones de la región centro, y quien en

octubre envió por correo a los asesores las indicaciones para legalizar únicamente de los créditos tradicionales de vehículos, especificando cuáles documentos deben ser originales y cuáles se permiten copias. Así mismo, se le consultó datos a tener en cuenta sobre los errores que más se frecuentan en las legalizaciones y ella resaltó que el más frecuente es que se envían documentos diligenciados a lápiz. Es por esto que se resalta en cada guía el uso de lapicero negro no borrable para diligenciar los documentos.

La segunda persona en la que se basó la información para la guía, Carolina Contreras, fue asesora en Sufi hasta noviembre 2019 y durante agosto del mismo año, reunió información de distintos procesos internos, basada en su propia experiencia y conocimiento, la organizó, clasificó y compartió por correo a los compañeros.

Lo que se hace en la guía es cruzar toda la información relacionada con legalizaciones, organizarla y presentarla de una manera fácil de interpretar para la persona que necesita legalizar. Además de esto, se presenta de 3 maneras con el fin de abarcar las diferentes necesidades o inquietudes que se le presentes al asesor o auxiliar en el momento de legalizar.

El archivo PDF cuenta con toda la información de los diferentes tipos de créditos, además de contener los rótulos que deben ser colocados en la bolsa plástica con la dirección a donde van dirigidos.

Al contener la información más extensa, esta guía se envía por correo electrónico a todos los asesores, auxiliares, ejecutivos, coordinadores y gerente de la región Centro. De esta manera el asesor junto con el auxiliar o la persona encargada de legalizar, lo guarde en su computador y lo revise cada que tenga una duda al momento de realizar la legalización. La presentación de este PDF se muestra a continuación en la figura 11:



LEGALIZACIONES EFECTIVAS

¡Es importante legalizar para no incurrir en fallas, quejas y reprocesos y así, mitigar el riesgo reputacional y evitar deteriorar la rentabilidad del negocio!

! Recuerda que todos los documentos deben estar diligenciados en **LAPICERO NEGRO**

¿Cuál es el orden de los documentos para legalizar?

—• Carpeta cliente

Esta carpeta debe ser enviada por correspondencia interna y tener un rótulo como se muestra en la siguiente imagen:

PARA: GERENCIA GENERAL
 MEDELLÍN - DOCUMENTOS CARPETA CLIENTE
DE: [nombre de quien remite] - [cargo]
 SUFI REGIÓN CENTRO - [celular]
CENTRO DE COSTOS: C105000109

Los documentos que componen esta carpeta son:

- FOTOCOPIA DE LA CÉDULA
- SOLICITUD DE CRÉDITO SUFI O TRADICIONAL (ORIGINAL)
- FORMATO AUTORIZACIÓN CONSULTA (COPIA)
- DÉBITO AUTOMÁTICO (ORIGINAL)
- ACTA DE APROBACIÓN (COPIA)
- VISTOS BUENOS (COPIA)
- CARDIF (ORIGINAL O COPIA)
- COTIZACIÓN
- ANEXOS: CÁMARA DE COMERCIO, CERTIFICACIONES DE PAGO.

NOTA: No debe incluir documentos de prendas firmados, estos deben ir en carpeta legal

→ Vehículo:

En caso de tener pendientes legalizaciones del mes actual o del inmediatamente anterior, enviar esas legalizaciones a Lina Lancheros, con el siguiente rótulo:

<p>PARA: LINA VICTORIA LANCHEROS RINCON Calle 31 #6-39 Piso 16, puesto 69 Edificio San Martín, Bogotá Teléfono: 488 6000, Ext 17767</p> <p>Remite: [nombre de quien remite] Región Centro</p>
--

De lo contrario, subir esos negocios a bizagi, de la siguiente manera:

- **Si son negocios tradicionales:**
por el flujo Sufi/Sufi/Datafile arqueo de documentos Sufi. Descargar la planilla, relacionar los casos que se envían y subirla de nuevo en ese PRG.
- **Si es compra de cartera:**
por el flujo Sufi/Sufi/Arqueo de documentos Sufi.

Por correspondencia interna, enviar las legalizaciones directamente a datafile con el siguiente rótulo:

DATAFILE - SUFI	
LEGALIZACIÓN ENAJENES Y GARANTÍAS	
FECHA:	
INFORMACIÓN DEL REMITENTE	
Nombre:	
Ubicación (Dirección, edificio, piso, número de puesto):	
Ciudad:	
INFORMACIÓN DESTINATARIO:	
DIRECCIÓN:	DATAFILE Carrera 49 # 61 Sur - 540 Bodega 147 - Parques de Bodegas La Regional Sabaneta (Antioquia)
CASO BIZAGI:	

Paquete 1: _____

- PAGARÉ (ORIGINAL)
- FORMATO DE CONDICIONES DE CRÉDITO O CARTA PLAN DE CONDICIONES FINANCIERAS (SI APLICA- ORIGINAL)
- SOLICITUD DE DESEMBOLSO (ORIGINAL)
- CARTA DE INSTRUCCIONES EN BLANCO (ORIGINAL)
- SEGURO DE VIDA (SOLO SI ES PERSONA NATURAL-ORIGINAL)
- CARTA DE SUBVENCIÓN (ORIGINAL O COPIA)
- ACTA JUNTA DE SOCIOS (ORIGINAL O COPIA)
- ACUERDO DE NOVACIÓN (ORIGINAL)
- CONTRATO DE CRÉDITO (ORIGINAL)

Paquete 2: _____

- FORMATO DE PRENDA SIN TENENCIA A FAVOR DE BANCOLOMBIA (ORIGINAL)
- OTROSÍ (ORIGINAL)
- MATRICULA (TARJETA DE PROPIEDAD – ORIGINAL)
- PÓLIZA CON SELLO DE WILLIS O FORMATO DE CONDICIONES DE ENDOSO COMPLETO (ORIGINAL O COPIA)
- FACTURA DEL VEHÍCULO, INSPECCIÓN O FACTURA PROFORMA-AVALÚO (ORIGINAL O COPIA)
- PAGO ANUAL DE SEGURO

NOTA: No olvides relacionar el PRG de la legalización a la persona encargada.

→ Leasing:

Paquete 1: _____

- PAGARÉ
- SOLICITUD DE DESEMBOLSO
- SEGURO DE VIDA

Paquete 2: _____

- CONTRATO DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO (FIRMADO POR EL CLIENTE) – ANEXO DE INICIACIÓN
- MATRICULA (TARJETA DE PROPIEDAD)
- FACTURA DEL VEHÍCULO, INSPECCIÓN O FACTURA PROFORMA-AVALÚO

- MATRICULA (TARJETA DE PROPIEDAD)
- FACTURA DEL VEHÍCULO, INSPECCIÓN O FACTURA PROFORMA-AVALÚO
- PÓLIZA
- ACTA DE ENTREGA
- CARTA DE CUOTA INICIAL, SE LLEVA ANTICIPO DE COMPRA
- CONTRATO DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO LEASING (9 PÁGINAS-SIN FIRMA DEL CLIENTE)

LIBRE INVERSION SIN GARANTÍA:

- SOLICITUD DE DESEMBOLSO
- SEGURO DE VIDA
- PAGARÉ

→ Aval:

Para liberar el cupo del aval es necesario crear un caso bizagi por el flujo de flujos, de la siguiente manera:

- PARA CREAR LA GARANTÍA DEL DOCUMENTO AVAL SE REALIZA POR EL FLUJO DE: "ARQUEO DE DOCUMENTOS SUFI"
- PARA CREAR EL CASO CON LA GARANTÍA EN LA OPCIÓN: "GRABACIÓN CUPO GARANTÍA EN PROCESO"
- PARA LIBERAR CUPO DEL CONCESIONARIO VALIDANDO QUE EN EL AS400 NO APAREZCA LA OBSERVACION 031 ____X.

Documentos	Aval	Compra de cartera
Solicitud de desembolso (Original)	X	X
Pagaré (Original)	X	X
Seguro de vida (Original)	X	X
Formato de prenda (Original)	X	X
Carta de subvención (original o copia)	X	X
Carta Aval	X	
Matricula TP (Original)	X	X
Factura del vehículo, inspección o proforma-avalúo (Original o copia)	X	X
Póliza con sello de Willis (Original o Copia)	X	X
Pago anual de seguro	X	X
Formato de condiciones de endoso	X	X

NOTA: para lograr un arqueo óptimo en data file por un solo flujo sin generar inconsistencias, es recomendable enviar las compras de cartera y pagos a terceros con su respectivo avalúo (factura de venta inspección o proforma)

Figura 11 Guía para las legalizaciones - Archivo PDF

Fuente: información suministrada por Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

La siguiente guía práctica se presenta en formato de “mini póster”, contiene toda la información resumida y categorizada de los documentos necesarios según el tipo de crédito realizado, además de indicar si el documento debe ser original o copia y cuenta con las direcciones de envío para cada una de las carpetas que se legalizan.

Esta guía además de compartirse por correo electrónico y como imagen en el WhatsApp profesional del equipo, se entrega físicamente en un tamaño semejante al de una hoja carta y en papel similar al de un póster. Se realiza de esta manera ya que como imagen JPG se pierde la calidad de la tabla, haciendo complicado identificar ciertos detalles como números de direcciones o nombres de los documentos. Y al enviarse como archivo PDF se pierde la practicidad del documento, ya que no queda guardado como imagen.

Esta guía se realiza de esta manera para que tenga como fin servir de apoyo constante para el asesor, auxiliar o persona encargada de la legalización cada que requieran hacer este proceso, debido a que al tenerla como documento físico y llevarse entre las herramientas de trabajo, se vuelve un instrumento mucho más práctico para efectuar las legalizaciones. A continuación, en la figura 12, se presenta el diseño de esta guía:

sufi
Una marca Bancolombia

LEGALIZACIONES EFECTIVAS

¿CUÁL ES EL ORDEN DE LOS DOCUMENTOS PARA LEGALIZAR?

¡Es importante legalizar para no incurrir en fallas, quejas y reprocesos y así, mitigar el riesgo reputacional y evitar deteriorar la rentabilidad del negocio!!

! Recuerda que todos los documentos deben estar diligenciados en **LAPICERO**

DOCUMENTOS	TIPOS DE CRÉDITOS				
Carpeta Cliente:	Vehículo	Leasing	Libre inversión sin garantía	Documentos Aval	Compra de cartera
Dirección carpeta cliente	Gerencia general medellin - Documentos carpeta cliente				
Fotocopia Cédula (Copia)	X	X	X	X	X
Solicitud de crédito (Original)	X	X	X	X	X
Formato autorización consulta (Copia)	X	X	X	X	X
Débito Automático (original)	X	X	X	X	X
Acta de aprobación (Copia)	X	X	X	X	X
Vistos Buenos (copia)	X				
Cardif (Original o Copia)	X		X	X	X
Calificación	X	X	X	X	X
Cámara de comercio	X	X	X	X	X
Certificaciones de pago	X	X	X	X	X
CARPETA LEGAL:					
Dirección Datafile:	Carrera 49 # 61 Sur – 540 Bodega 147 - Parques de Bodegas La Regional. Sabaneta (Antioquia)				
Dirección Lina Lancheros:	Calle 31 #6-39 Edificio San Martin, piso 16, puesto 69. Bogotá				
Paquete 1:					
Pagaré (Original)	X	X	X	X	X
Carta de condiciones (Original)	X				
Solicitud de desembolso (Original)	X	X	X	X	X
Carta de instrucciones (Original)	X				
Seguro de vida (Original)	X	X	X	X	X
Carta de subvención (original o copia)	X			X	X
Acta junta de socios (original o copia)	X				
Acuerdo de novación (Original)	X				
Contrato de crédito (original)	X				
Paquete 2:					
Formato de prenda (Original)	X		X	X	X
Otrosí (Original)	X				
Matricula TP (Original)	X	X	X	X	X
Póliza con sello de Willis (Original o Copia)	X	X		X	X
Formato de condiciones de endoso	X		X	X	X
Factura del vehículo, inspección o proforma-avaluo (Original o copia)	X	X		X	X
Pago anual de seguro					
Cupón de Nissan (si aplica)	X			X	X
Contrato arrendamiento financiero firmado por cliente		X			
Acta de entrega		X			
Carta de cuota inicial, si lleva anticipo de compra		X			
Contrato arrendamiento financiero Leasing (9 páginas sin firma del cliente)		X			
Carta Aval				X	

Figura 12 Guía para las legalizaciones - mini poster

Fuente: información suministrada por Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

Por último, se cuenta con una guía que cuenta con información resumida de los créditos tradicionales, debido a que estos son los que más se presentan en la organización. Esta guía se comparte como imagen JPG con el fin de ser más práctica, de fácil rotación y de envío por los teléfonos, esta guía se puede transferir por WhatsApp a los grupos corporativos y se presenta a continuación, en la figura 13:

sufi
Una marca Bancolombia

LEGALIZACIONES EFECTIVAS

! Recuerda que todos los documentos deben estar diligenciados en **LAPICERO**

CARPETA CLIENTE	LEGAL - PAQUETE 1	LEGAL - PAQUETE 2
Fotocopia Cédula	Pagaré	Formato de prenda
Solicitud de crédito	Carta de condiciones	Otrosi
Formato autorización consulta	Solicitud de desembolso	Matricula TP
Débito Automático	Carta de instrucciones	Póliza con sello de Willis
Acta de aprobación	Seguro de vida	Formato de condiciones de endoso
Vistas Buenas	Carta de subvención	Factura del vehículo, inspección o proforma-avalúo
Cardif	Acta junta de socios	Pago anual de seguro
Cotización	Acuerdo de novación	Cupón de Nissan (si aplica)
Cámara de comercio	Contrato de crédito	
Certificaciones de pago		

■ Original
 ■ Copia
 ■ Original o copia

Figura 13 Guía para las legalizaciones - imagen resumida

Fuente: información suministrada por Carolina Contreras, asesora Sufi y Lina Lancheros, auxiliar de departamento.

8.4 Soporte de negocios tradicionales y compras de cartera por legalizar

Debido a la necesidad que surge por la gran cantidad de negocios pendientes por legalizar en la región centro, Richard David Pineda, Auxiliar administrativo de canales de servicios de Sufi, crea una base compartida para identificar los negocios que se van desembolsando y conocer de esos cuáles están legalizados y cuáles no. Así mismo, crea una base para las compras de cartera que están pendientes por traer tarjeta de propiedad y por subir la tasa dependiendo de la cantidad de días transcurridos, es decir, después de 40 días después de la toma de firmas, si el cliente no trae la tarjeta de propiedad, se le aplica la tasa máxima, esto con el fin de agilizar el proceso.

De acuerdo con esas bases, por medio de la fecha de desembolso, se puede identificar cuáles de esos negocios tienen una antigüedad superior a los dos meses. De esta manera, se puede depurar cuáles son los negocios más antiguos de cada asesor y que están pendientes por legalizar. Después de esto se consulta con el asesor responsable de cada negocio cuál es la razón por la que no se ha legalizado el caso y de acuerdo con eso, de ser necesario, el practicante puede intervenir para agilizar el pendiente.

Esta gestión se hizo desde el inicio de la práctica y tiene corte a diciembre de 2019. La manera en la que se desarrolló fue la siguiente: mes a mes se filtraba de la base general de las legalizaciones hecha por Richard Pineda, todos los negocios con una fecha de desembolso superior a los dos meses, esos negocios se enviaban al asesor correspondiente y este realizaba la legalización o

informaba qué documento estaba pendiente y aproximadamente en qué fecha se planeaba legalizar. Cuando ya el asesor tenía realizada la legalización, enviaba el PRG y este se añadía a la base general. Para esta gestión se tuvo en cuenta únicamente los negocios de los asesores, es decir, los negocios de los ejecutivos no, debido a que de estos se encarga Johanna Milena Rodriguez como se acordó en una de las reuniones por teleconferencia.

Hasta diciembre de 2019 se cuenta con 228 negocios, se tuvo prioridad a los negocios con una fecha de desembolso anterior a junio de 2019, debido a que por su antigüedad existe una mayor probabilidad de traspapeo y en caso de requerir un documento o una firma nuevos va a ser más difícil que el cliente acceda a realizarla. A pesar de que todos los negocios fueron enviados a los asesores, no se obtuvo respuesta de todos los casos.

Sin embargo, se relacionó PRG de legalización de 144 negocios antiguos, equivalentes al 63,16%; 43 negocios fueron legalizados sin enviar PRG, equivalentes al 18,86%; 1 negocio tiene pendiente prenda, equivalente al 0,44%; 1 negocio tiene pendiente los documentos vitales, equivalente al 0,44% y 39 negocios no obtuvieron respuesta de los asesores, equivalentes al 17,11%.

Esto quiere decir que, de 228 negocios antiguos pendientes por legalizar, con corte de diciembre 2019, se legalizaron 187 negocios, equivalentes al 82,02% de los negocios pendientes y quedan pendientes 41 negocios antiguos, equivalentes al 17,98%.

A continuación, en la tabla 10, se encuentran los negocios tradicionales más antiguos junto con el asesor responsable de cada caso y el pendiente o razón por la cual no se ha legalizado ese negocio:

Tabla 10. Negocios antiguos pendientes por legalizar - Tradicionales

Asesor	Fecha des	CC cliente	Nombre cliente	Faltante
ANDREA PRADA	01/08/2019	91226416	LOZANO VASQUEZ JORGE	Pendiente respuesta
CAROLINA CONTRERAS	10/04/2019	1099204520	ESPITIA MENDOZA JORGE MARIO	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	23/07/2019	31305534	MUNOZ NARVAEZ ANGELA PATRICIA	Pendiente respuesta
CAROLINA CONTRERAS	09/10/2019	91288676	ACEVEDO PRADA GUSTAVO ALFONSO	Pendiente respuesta
CAROLINA CONTRERAS	28/10/2019	91211775	ROJAS DIAZ JORGE MAURICIO	Pendiente respuesta
CAROLINA CONTRERAS	29/11/2019	72257052	MELGAREJO CARDONA CARLOS ALBERTO	Pendiente respuesta
CAROLINA CONTRERAS	23/01/2019	91249989	VARGAS CARDENAS JAIRO ALBERTO	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	21/02/2019	63536808	IBANEZ QUINTERO ERIKA BAUDILIA	PRG_2019_1928684
CAROLINA CONTRERAS	21/02/2019	91229978	CASTRO ARIZA NICOLAS	PRG_2019_1928688
CAROLINA CONTRERAS	26/02/2019	91521874	PRADA PRADA RONAL HUMBERTO	PRG_2019_1928681
CAROLINA CONTRERAS	28/02/2019	91252880	CARDENAS GUEVARA RENE	PRG_2019_1928686
CAROLINA CONTRERAS	08/03/2019	13812108	LANCHEROS ALFONSO GERMAN	PRG_2019_1928683

CAROLINA CONTRERAS	08/03/2019	1096223443	MONTOYA FRANCO BRAIAN	PRG_2019_1928687
CAROLINA CONTRERAS	29/03/2019	79737758	GONGORA CARDENAS FREDDY NESTOR	PRG_2019_1928690
CAROLINA CONTRERAS	29/03/2019	1098693083	QUINTANA CARVAJAL MARTHA LILIANA	PRG_2019_1928691
CAROLINA CONTRERAS	01/04/2019	63552774	VALDIVIESO GUERRERO JANETH ROCIO	PRG_2019_1928675
CAROLINA CONTRERAS	08/04/2019	1098616622	BLANCO ARENAS DIEGO LEONARDO	PRG_2019_1928676
CAROLINA CONTRERAS	10/04/2019	1099204520	ESPITIA MENDOZA JORGE MARIO	PRG_2019_3330449
CAROLINA CONTRERAS	12/04/2019	13719544	MONTOYA MARIO AUGUSTO	PRG_2019_1928678
CAROLINA CONTRERAS	15/04/2019	1098753672	JAIMES MENDOZA TANIA YURANI	PRG_2019_1928677
CAROLINA CONTRERAS	16/04/2019	17590912	CISNEROS FLOREZ PEDRO PABLO	PRG_2019_1928667
CAROLINA CONTRERAS	24/04/2019	91294925	CETINO JUAN PABLO	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	24/04/2019	1127208655	VILLAMIL SAMPAYO MARCOS DANIEL	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	25/04/2019	63502586	BERNAL REGUEROS LUZ MARY	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	03/05/2019	37828781	SERRANO RUEDA ALBA LUCIA	Legalizado en Sufi-pro
CAROLINA CONTRERAS	14/05/2019	1064840168	BARBOSA BAYONA HILLARY	PRG_2019_1928695
CAROLINA CONTRERAS	16/05/2019	1098696543	RESTREPO CARVAJAL SANTIAGO	PRG_2019_1983845

CAROLINA CONTRERAS	21/05/2019	52998962	BOHORQUEZ RAMIREZ DIANA MARGARITA	Legalizado en Sufipro
CAROLINA CONTRERAS	24/05/2019	1096200153	RUIZ SOSA LILIANA	Legalizado en Sufipro
CAROLINA CONTRERAS	28/05/2019	37542972	HERNANDEZ DIANA SMITH	Legalizado en Sufipro
CAROLINA CONTRERAS	28/05/2019	63304347	ORDUZ VILLAMIZAR LUZ STELLA	Legalizado en Sufipro
CAROLINA CONTRERAS	31/05/2019	13820234	SARMIENTO VESGA LUIS ENRIQUE	Legalizado en Sufipro
DAYANNA DIAZ	30/07/2019	74360044	DIMATE RODRIGUEZ HARVEY YADIVER	Pendiente respuesta
DAYANNA DIAZ	31/10/2019	1049622738	SOSA MUNOZ FERNANDO	Pendiente respuesta
DAYANNA DIAZ	22/01/2019	46383675	CORREDOR IBANEZ FLOR ANGELA	Legalizado en Sufipro
DAYANNA DIAZ	31/01/2019	4052779	SALAMANCA PENARANDA WILSON ANTONIO	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	20/02/2019	79732512	JIMENEZ RODRIGUEZ WILDEMAN FREYNER ANTO	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	28/02/2019	40025228	PAREDES CEBALLOS MYRIAM YOLANDA	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	15/03/2019	79962684	REYES LARA LUIS EDUARDO	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	12/04/2019	1056572875	MERCHAN PEDRAZA JOSE LUIS	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	17/04/2019	1053337595	ARTUNDUAGA SUAREZ JUAN ANDRES	PRG_2019_1917904

DAYANNA DIAZ	23/04/2019	7172919	RAMIREZ SOTO JOSE JAVIER	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	30/04/2019	6751635	CIFUENTES ESPINOSA EFRAIN	PRG_2019_1917904
DAYANNA DIAZ	03/05/2019	74241385	CARRILLO MARTINEZ FERNANDO	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	09/05/2019	51815912	GRANADOS CEPEDA MARIA AMPARO	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	16/05/2019	74084180	NINO BERNAL DIXON RENE	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	27/05/2019	46681916	RODRIGUEZ PEDRAZA ANA MILENA	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	28/05/2019	7161742	MOLINA SANCHEZ EDGAR ANDRES	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	30/05/2019	4168847	NEITA FONSECA SEGUNDO ADAN	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	30/05/2019	74324771	ROJAS EDGAR ANTONIO	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	30/05/2019	7226899	SALAZAR NAVA LUIS ALCIDES	PRG_2019_2106263
DAYANNA DIAZ	31/05/2019	4214634	PINEROS VEGA NELSON DARIO	PRG_2019_2106263
EDWIN LOPEZ	18/01/2019	28956143	SANCHEZ AVILA ALIX ADRIANA	Pendiente respuesta
EDWIN LOPEZ	30/01/2019	1069732825	MONTENEGRO REYES FREDDY FABIAN	Pendiente respuesta
EDWIN LOPEZ	03/07/2019	17096160	CASTRO MONTANA TOBIAS	Pendiente respuesta
EDWIN LOPEZ	11/07/2019	2234949	HERNANDEZ REYES YEISON HUMBERTO	Pendiente respuesta
EDWIN LOPEZ	02/08/2019	39575605	DIAZ CUENCA GINA XIMENA	Pendiente respuesta
ERIKA SANCHEZ	12/02/2019	800165354	IMPRESOS Y EMPAQUES DE	PRG_2019_2094309

			CARTON LIMITADA	
FELIPE BUIRAGO	01/04/2019	21233276	LOPEZ CAMACHO OLGA MARINA	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	10/04/2019	21178917	MARIN MORALES NATIVIDAD	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	15/04/2019	17970758	MANJARREZ LINAN ENRIQUE ELIAS	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	22/04/2019	40366862	REY RUIZ OLGA LUCIA	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	26/04/2019	1121842648	GOMEZ NEIRA JUAN CAMILO	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	26/04/2019	19290545	CELY DIAZ ORLANDO	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	29/04/2019	21229656	PINEROS DE VILLARRAGA DORA ALBA	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	30/04/2019	40315618	ROMERO CASTANEDA ANA MIRYAM	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	30/04/2019	19469991	BONILLA BOHORQUEZ GERARDO	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	30/04/2019	1121819191	HERNANDEZ GARNICA YENNI CAROLINA	PRG_2019_2338300
FELIPE BUIRAGO	02/05/2019	1122125645	TRIVINO TORRES EDWARD FERNANDO	PRG_2019_2338619
FELIPE BUIRAGO	08/05/2019	1121864823	QUINONES MEDINA LIZETH CRISTINA	PRG_2019_2323713
FELIPE BUIRAGO	14/05/2019	1121867938	VALDERRAMA GUTIERREZ GLADYS LIZETH	PRG_2019_2323713
FELIPE BUIRAGO	14/05/2019	40421249	ARCINIEGAS ABELLO MARTHA YADIRA	PRG_2019_2323713
FELIPE BUIRAGO	27/05/2019	1116238105	CORTES BLANCO HECTOR ANDRES	PRG_2019_2323713

FELIPE BUITRAGO	28/05/2019	80525446	JIMENEZ ACOSTA YHON FREDY	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	28/05/2019	37725526	LOPEZ MEJIA VIVIAN	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	28/05/2019	1121819357	ZAMBRANO PINEDA CESAR FERNANDO	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	29/05/2019	70083055	URIBE ESCOBAR RODRIGO ANTONIO	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	30/05/2019	86062118	GUERRA GUERRA JOSE DANILO	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	31/05/2019	1122123856	NOVOA BEDOYA MIGUEL ANGEL	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	31/05/2019	40388405	ROMERO TORRES LUZ MARINA	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	31/05/2019	17348890	AREVALO ROJAS LINDON HENRY	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	31/05/2019	17114444	TORRES ROMERO GUSTAVO	PRG_2019_2323713
FELIPE BUITRAGO	31/05/2019	13926023	QUIROGA JAIMES CESAR AGUSTO	PRG_2019_2323713
JAIRO HERNANDEZ	25/09/2019	51847654	JAIME MATIZ JULIA EDITH	PRG_2019_2678228
JAIRO HERNANDEZ	21/11/2019	13539694	BURGOS ZAPATA EDUWING GERARDO	Pendiente preda
JAIRO HERNANDEZ	29/11/2019	1098637235	PENA SOLANO DIEGO ANTONIO	PRG_2019_3252542
JAQUELINE BAYONA	31/01/2019	900249425	PHARMASAN SAS	Pendientes documentos
JENIFER ALBARRACIN	25/04/2019	88266857	GOMEZ GIRALDO IVAN DARIO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	29/04/2019	1093748879	PACHECO SIERRA ALVARO ANDRES	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	30/04/2019	88236377	HERNANDEZ GOMEZ GERMAN ENRIQUE	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	30/04/2019	88242210	TARAZONA PACHECO YADIRCINIO	PRG_2019_2037978

JENIFER ALBARRACIN	09/05/2019	1090437434	MANTILLA ABREO CARLOS EDUARDO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	14/05/2019	1093764162	SANTIAGO LEON JENNIFFER LIZETH	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	16/05/2019	60363055	TORRES GELVIS MARIA DEL CARMEN	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	17/05/2019	60387276	QUINTERO RAMIREZ JENNY ROCIO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	17/05/2019	88241813	PICON PEREZ RAMIRO ANTONIO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	28/05/2019	91216907	MORENO GARCIA TOMAS	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	28/05/2019	1093771598	IBARRA PINZON CARLOS ANDRES	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	31/05/2019	88214233	FUENTES PICON GIOVANNI ALFONSO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	31/05/2019	10536687	URIBE GUTIERREZ LUIS FERNANDO	PRG_2019_2037978
JENIFER ALBARRACIN	31/05/2019	13237031	GIRALDO GUTIERREZ FRANCISCO MARIA	PRG_2019_2037978
JOHN PARRA	25/01/2019	86082902	DUENAS BUITRAGO JAVIER JONNATHAN	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	05/07/2019	91538301	SERRANO PARDO JHON EDISON	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	06/09/2019	52227693	ALTAMIRANDA BOCANEGRA SANDRA PATRICIA	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	01/10/2019	35479600	VELASQUEZ GUATAVITA MARIA DEL ROSARIO	Pendiente respuesta

JOHN PARRA	10/10/2019	1121847334	GUTIERREZ GUTIERREZ LAURA IBETH	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	16/10/2019	79122734	HORTUA JAVIER	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	16/10/2019	1121877852	PERDOMO PORTELA ANGIE YERALDINE	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	21/10/2019	52259992	MEDINA LALEMA CARMEN TERESA	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	21/10/2019	1094881410	HERNANDEZ RAMIREZ ARBEY HERMILSON	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	21/10/2019	32747181	MENDEZ CAMPOS MARIA LEONOR	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	21/10/2019	1026266231	PINILLA OCAMPO MELISSA JULIETH	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	23/10/2019	80249130	TIQUE EVER ANDRES	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	25/10/2019	1110488582	DAZA ESPINOSA INGRID YESSIKA DEL PIL	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	29/10/2019	1057184321	SICHACA CATOLICO YOLANDA	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	29/10/2019	80733569	SANTOS BUITRAGO DAVID	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	30/10/2019	40186501	QUINTERO CASIANO MONICA MARIA	Pendiente respuesta
JOHN PARRA	23/04/2019	2173636	CORREA DELGADO JAIME	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	25/04/2019	79521643	VILLAMIZAR AYALA GERMAN ENRIQUE	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	26/04/2019	900501686	SERVICASINOS CJLL SAS	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	26/04/2019	40186935	USME DONADO MEILYN	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	26/04/2019	86061858	MANRIQUE DWYER CAMILO	Legalizado en Sufi- pro

JOHN PARRA	30/04/2019	41306559	GONZALEZ BECERRA MARIA DEL CARMEN	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	03/05/2019	1121840733	MERCADO POVEDA DIEGO FERNANDO	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	07/05/2019	1094888756	HENAO GALLEGO JAIRO ALONSO	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	07/05/2019	40342964	CIFUENTES BERNAL ELIZABETH	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	16/05/2019	19170293	ALVAREZ VARELA RAFAEL ANTONIO	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	21/05/2019	1006943727	SALAZAR RAMIREZ FRANCISCO BLADIMIR	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	24/05/2019	79690308	CHARRY GUTIERREZ ALAIN GIULIANO	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	27/05/2019	86067946	PARDO BARRERA JOSE BENJAMIN	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	29/05/2019	1121922445	MOLINA GUTIERREZ ELKIN DAVID	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	30/05/2019	17342395	MENDOZA CALDERON JOSE WILSON	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	31/05/2019	1123512493	MELO CASTRO HOSMAN ENRIQUE	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	31/05/2019	1019019212	TARAZONA MONDRAGON KAREN GISELLE	Legalizado en Sufi- pro
JOHN PARRA	31/05/2019	86074167	GUERRERO BUSTACARA RAFAEL EDUARDO	Legalizado en Sufi- pro
LUZ STELLA FLOREZ	01/10/2019	13873342	DIAZ DIAZ ROLANDO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	07/10/2019	91522430	GALLO PRADA DIEGO ANDRES	PRG_2020_17198

LUZ STELLA FLOREZ	22/10/2019	1098679317	SIERRA BARBOSA YERITZA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	22/10/2019	1098798299	SANCHEZ ARENAS OSCAR JULIAN	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	23/10/2019	13828489	ORTIZ DUARTE PEDRO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	24/10/2019	27988822	CACERES MANRIQUE FIDELINA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	25/10/2019	37840726	MENDOZA CARDOZO MARIA HAYDEE	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	25/10/2019	91276466	DUARTE SANDOVAL RAUL	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	28/10/2019	91003268	SANCHEZ HERNANDEZ JULIO CESAR	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	28/10/2019	13845040	URIBE SERRANO JESUS RAMON	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	28/10/2019	13873812	BUITRAGO BOHORQUEZ JAIDER JOSUE	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	29/10/2019	79231412	CARVAJAL TORRES MAURICIO HUMBERTO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	29/10/2019	63332886	PLATA BUENO MELBA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	29/10/2019	63515693	ESTEVEZ PUENTES SILVIA JOHANNA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	30/10/2019	1065876418	NAVARRO BAYONA SOFIA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	30/10/2019	13716653	TRISTANCHO ORDUZ CESAR AUGUSTO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	37861847	BAYONA GOMEZ MARIANA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	91532637	CADENA RODRIGUEZ OSCAR LEONARDO	PRG_2020_17198

LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	13822983	GOMEZ SUAREZ GERARDO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	1094350913	GOMEZ ARENALES AUDREY CISELLI	PRG_2019_3411751
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	1095841177	PINZON SANCHEZ MARIA STEFANY	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	1075284166	ALBARRACIN CALDERON MARLON FABIAN	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	18916777	RINCON MONTANEZ LUIS CARLOS	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	63534953	AMADO CASTELLANOS CAROLINA	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	13824791	CAMPOS PINEDA CARLOS ARTURO	PRG_2020_17198
LUZ STELLA FLOREZ	31/10/2019	49658124	SANCHEZ RUEDAS SANDRA	PRG_2020_17198
MARY CRUZ	11/10/2019	79824270	CENTENO NAVARRO LENIN EDUARDO	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	12/03/2019	900760823	J S SERVIPETROL SAS	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	15/10/2019	63295367	SUAREZ DE URUENA NUBIA	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	17/10/2019	37729323	VELASQUEZ VALDERRAMA ANDREA	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	28/10/2019	37332610	CABRALES TORRADO LINA MARCELA	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	30/10/2019	37813457	SERRANO DE ZARRUK CECILIA MARGARITA	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	31/10/2019	19074235	JIMENEZ NARINO ALFONSO	Pendiente respuesta
MARY CRUZ	31/10/2019	1099545962	CASTANO GRANDA RUBEN DARIO	Pendiente respuesta

MARY CRUZ	01/04/2019	5654459	PAEZ SUAREZ HENRY ALBERTO	PRG_2019_1811391
MARY CRUZ	30/04/2019	91249551	JEREZ NINO JUAN CARLOS	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	30/04/2019	1102357149	LIZARAZO GELVEZ SINDY NATALIA	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	07/05/2019	91537746	DELGADO GARCIA EDWARD RICARDO	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	07/05/2019	91218743	CORREDOR VELANDIA JAVIER RICARDO	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	09/05/2019	91216699	ANGARITA VILLARREAL OSCAR OSWALDO	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	14/05/2019	16076502	GARCIA LOPEZ ANDRES FELIPE	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	15/05/2019	1094249119	JAIMES DUQUE MONICA ANDREA	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	15/05/2019	1044422826	ARISTIZABAL PATINO SERGIO ALBERTO	PRG_2019_1939679
MARY CRUZ	27/05/2019	63554535	BENAVIDES OVIEDO MARIA ANGELICA	PRG_2019_1811391
MARY CRUZ	30/05/2019	1098687388	QUITIAN DUITAMA JULIAN LUIS CARLOS	PRG_2019_1939679
PEDRO BAUTISTA	29/03/2019	1098612087	FAJARDO CASTANO EDGAR FELIPE	Legalizado en Sufi- pro
PEDRO BAUTISTA	29/04/2019	13544807	URUETA ATENCIO ROBERTO	Legalizado en Sufi- pro
PEDRO BAUTISTA	17/05/2019	91245873	RODRIGUEZ DIAZ DIEGO ALBERTO	Pendiente respuesta
PEDRO BAUTISTA	29/05/2019	79556516	GRANADOS CANGREJO JUAN CARLOS	Pendiente respuesta
PEDRO BAUTISTA	07/06/2019	91513806	CASTELLANOS CASTANEDA RICARDO	RG_2019_3319021

PEDRO BAUTISTA	18/01/2019	37514651	MURILLO AGUIRRE CLAUDIA LILIANA	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	11/02/2019	15435082	ARBOLEDA CARDONA HECTOR IVAN	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	26/02/2019	63461929	BELLO CRUZ BRIGHIT	PRG_2019_2094309
PEDRO BAUTISTA	26/02/2019	1098727078	ROJAS IBANEZ LUIS GUILLERMO	PRG_2019_2094309
PEDRO BAUTISTA	15/03/2019	37841904	DURAN BELTRAN MARIA INES	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	26/04/2019	70696552	GOMEZ SALAZAR NELSON RAUL	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	06/05/2019	1098669846	RINCON SUAREZ ABNER ALEXEY	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	10/05/2019	91234558	RIVERA GARCIA CARLOS ALBERTO	PRG_2019_1983845
PEDRO BAUTISTA	13/05/2019	91018268	CAMACHO PARDO ALEXANDER	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	15/05/2019	745818	ALBORNOZ CORDERO ANDY AARON	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	17/05/2019	91238708	PORRAS DIAZ EDGAR	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	17/05/2019	37861433	ROMERO NARANJO SANDRA PAOLA	Legalizado en Sufipro
PEDRO BAUTISTA	21/05/2019	91468150	AGUILAR RODRIGUEZ CARLOS ALBERTO	PRG_2019_1983845
PEDRO BAUTISTA	22/05/2019	91531406	MURALLA ARIZA WILLIAM	PRG_2019_1983845
PEDRO BAUTISTA	23/05/2019	1098709018	JAIMES PICO JUAN SEBASTIAN	PRG_2019_1983845
PEDRO BAUTISTA	27/05/2019	13439308	SANTIAGO SALAZAR RUBEN DARIO	Legalizado en Sufipro

PEDRO BAUTISTA	31/05/2019	1098694414	CALDERON GAMBA ANDRES MAURICIO	Legalizado en Sufi- pro
ROSSI MUNOZ	22/03/2019	13199443	MORENO REY JUAN DE DIOS	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	26/03/2019	5529913	GONZALEZ CAMERO JESUS MANUEL	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	27/03/2019	88146788	LIZCANO GALVIS JORGE HUMBERTO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	25/04/2019	1090378278	HERNANDEZ TRIVINO DANNY	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	26/04/2019	60376050	CONTRERAS DURAN MAYRA YOHANA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	26/04/2019	60446963	VILLAMIZAR CORZO MARIA PALOMA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	29/04/2019	13242023	GONZALEZ SEPULVEDA JOSE MANUEL	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	30/04/2019	1093766721	RINCON URIBE MIGUEL ANGEL	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	02/05/2019	60335922	AVENDANO OMANA MARTHA NELCY	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	10/05/2019	1092338358	CARRILLO GAMBOA BRESLYN FERNANDO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	15/05/2019	13508011	GONZALEZ BELTRAN JULIO CESAR	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	15/05/2019	27890488	DAZA VERA ANA BEATRIZ	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	16/05/2019	1010199284	DUARTE RUSSI JUAN CAMILO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	16/05/2019	88234010	MOLINA MEJIA JESUS ALEJANDRO	PRG_2019_1877200

ROSSI MUNOZ	17/05/2019	5530291	MARCUCCI VEGA RICARDO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	17/05/2019	37245757	VALENCIA BUSTAMANTE ROSARIO ESPERANZA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	20/05/2019	56074572	GUERRA SANCHEZ MIRACELA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	24/05/2019	27837559	SANTOS GARAY LUZ MARINA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	24/05/2019	5434819	RAMIREZ JAIMES JUAN FRANCISCO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	24/05/2019	13356383	PEREZ FRANCO WILLIAM	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	27/05/2019	60388174	PALACIOS GONZALEZ FRANCIA ANGELICA	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	28/05/2019	60321274	AVENDANO PRATO EDDY BEATRIZ	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	31/05/2019	79474813	ROLON GUATIBONZA WILSON JAIRO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	31/05/2019	13478108	RUIZ SARMIENTO ANGEL GUILLERMO	PRG_2019_1877200
ROSSI MUNOZ	31/05/2019	13716161	CIFUENTES MORENO GUSTAVO ALEXANDER	PRG_2019_1877200
SERGIO BOHORQUEZ	07/10/2019	63326845	MELENDEZ FLOREZ SONIA RUTH	Pendiente respuesta

Fuente: Richard Pineda, auxiliar administrativo canales de servicios Sufi Centro y asesores Sufi Centro.

En los negocios de compra de cartera, después de desembolsado el dinero, al cliente se le otorgan 40 días de plazo para que realice el cambio de la tarjeta de propiedad a favor de Bancolombia y se le informa que en caso de no realizar esta operación en el plazo estimado se le aplicará la tasa máxima, equivalente al 2.14%.

En compras de cartera pendientes se tienen en cuenta solo los negocios de los asesores. Este tipo de crédito cuenta con 17 negocios pendientes, de los cuales 3 negocios aún no se le ha aplicado la tasa máxima. Esto se puede observar a continuación, en la tabla 11.

Tabla 11. Negocios antiguos pendientes por legalizar - Compra de cartera

FECHA_DES	DIAS	OBLIGACION	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE ASESOR	TASA ACTUAL
25/10/2018	440	13015878	RODRIGUEZ PEREZ ELDA XIOMARA	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
08/11/2018	426	13011199	LIZCANO ANGARITA MARLY YULIEC	CAROLINA CONTRERAS MANTILLA	2.14
13/11/2018	421	13022375	FUENTES NINO VICTOR RAMON	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
28/11/2018	406	13036837	MARTINEZ LAZARO YEINY CELENY	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
30/11/2018	404	13015739	PARADA ROJAS CINDY JOHANA	CRISTIAN ANDRES PARRA	2.14
06/12/2018	398	13044538	DAZA GALLO ILIER HERNANDO	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
28/12/2018	376	13066318	MORENO MARIN ANGEL EDUARDO	ZAMBRANO BAREDO CAROLL ANDREA	2.14

25/01/2019	348	200000005616	HIGUERA TURBAY FERNANDO	CAROLINA CONTRERAS MANTILLA	2.14
28/02/2019	314	200000007286	RUEDA CAPACHO INGRID PAOLA	SERGIO ALBERTO BOHORQUEZ CASTR	2.14
08/04/2019	275	13156974	VELOZA EMMA ESPERANZA	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
06/08/2019	155	13244558	LOPEZ RAMIREZ JESUS	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
22/08/2019	139	13248796	CASTILLA VACA JUAN DE JESUS	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	2.14
04/09/2019	126	200000017466	RUEDA ESPARZA EDGAR EDUARDO	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	2.14
10/09/2019	120	200000017913	NAVAS GUERRERO MAYERLY	MARY JULIETH CRUZ ABRIL	1.38
20/09/2019	110	200000018615	QUESADA RAMIREZ RAFAEL ANDRES	GENARO PUERTA MUNERA	2.14
10/10/2019	90	13291527	PORTILLO LEON WILSON	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	1.05
22/10/2019	78	200000021048	MEDINA DURAN JUAN CARLOS	RAFAEL MAURICIO GARCIA ALAR	0.88

Fuente: Richard Pineda, auxiliar administrativo canales de servicios Sufi Centro.

8.5 Seguimiento semanal de los negocios desembolsados

Una de las funciones del cargo de practicante es realizar seguimiento diario a las metas mensuales de la organización, eso se realiza en una base que se tiene con los negocios desembolsados desde el 2018. De esa base semanalmente se filtran los negocios por asesor, excluyendo a los ejecutivos, luego de realizar

ese filtro, se envían esos negocios al asesor con el fin de tenerlos mapeados y recordarles frecuentemente realizar la legalización de los documentos.

Esta gestión se realiza desde el inicio de la actual práctica y no había sido realizada anteriormente. Por lo tanto, se deja como propuesta de continuidad, ya que se han visto resultados favorables en la legalización de los documentos.

Adicional a esto, en las reuniones que se realizan en la empresa, se presenta un informe de los negocios pendientes por asesor en lo corrido del año con corte de la fecha del informe. Este informe se alimenta de la base general de las legalizaciones realizada por Richard David Pineda. A continuación, se muestra el último informe presentado con corte de noviembre. La presentación de este informe se muestra en la figura 14:

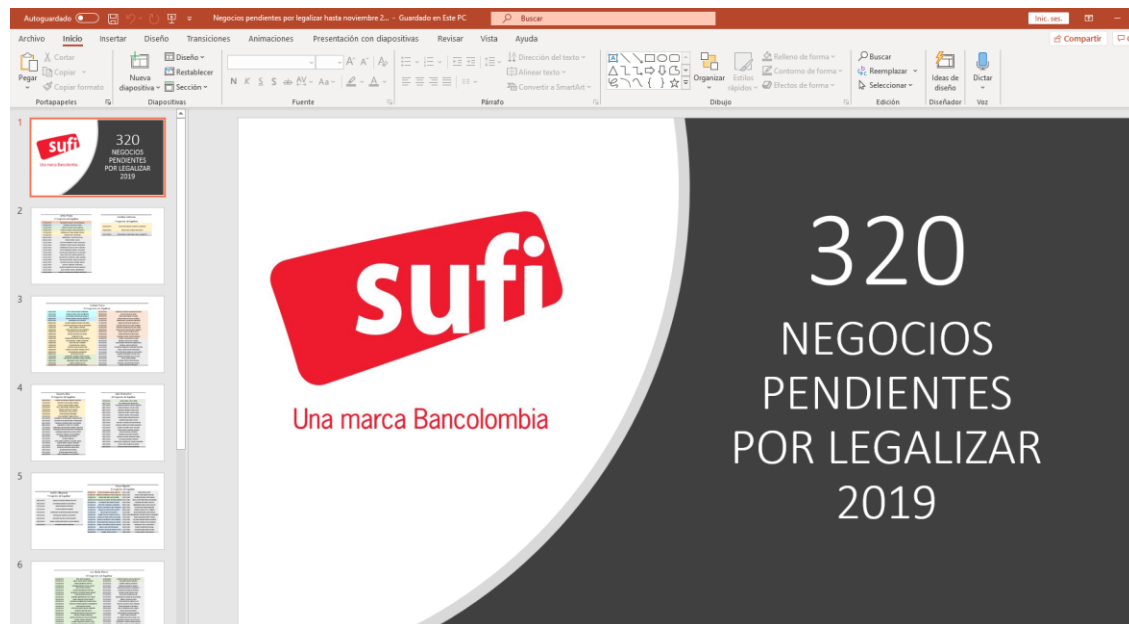


Figura 14 Negocios pendientes por legalizar noviembre – Presentación

Fuente: Autor.

Esa cantidad de negocios que se presentan en el informe hacen referencia a los negocios pendientes de los 10 asesores de centro 2, es decir, quienes están bajo la responsabilidad de la coordinadora Erika Sánchez y los 2 ejecutivos presentes en Bucaramanga que están bajo la responsabilidad directa de la Gerente Catalina Vélez, quienes hacían parte de la reunión.

En el informe se presentaba el nombre del cliente al cual el negocio estaba pendiente por legalizar hasta esa fecha. Se agrupaba por color los negocios pendientes del mismo mes, según la fecha de desembolso. A continuación, en la figura 15, se muestra un ejemplo de la presentación con los asesores Andrea Prada y Carolina Contreras:

Andrea Prada		Carolina Contreras	
21 negocios sin legalizar		3 negocios sin legalizar	
07/06/2019	MENDOZA FARLEY FRAN MANUEL	09/10/2019	ACEVEDO PRADA GUSTAVO ALFONSO
01/08/2019	LOZANO VASQUEZ JORGE	28/10/2019	ROJAS DIAZ JORGE MAURICIO
11/09/2019	AMAYA NOSSA JUAN GABRIEL	29/11/2019	MELGAREJO CARDONA CARLOS ALBERTO
13/09/2019	RUEDA POSADA JENNY MARCELA		
11/10/2019	VANEGAS ACUNA JEMMY PAOLA		
21/10/2019	GOMEZ RIOS ANTONIO		
08/11/2019	CHINCHILLA ULLOA NICOLAS		
08/11/2019	OTERO NINO EVELIO		
13/11/2019	CUEVAS RAMIREZ CESAR AUGUSTO		
13/11/2019	PIMIENTO PAEZ DIEGO FERNANDO		
13/11/2019	ZAMBRANO DALLOS FREY LIBARDO		
14/11/2019	SILVA SANABRIA RAFAEL AUGUSTO		
15/11/2019	VELASQUEZ RONDON LUIS ALFONSO		
15/11/2019	BAUTISTA RUIZ JAVIER MAURICIO		
22/11/2019	CALDERON QUINTERO JUAN GABRIEL		
25/11/2019	ZULUAGA MURIEL CESAR AUGUSTO		
26/11/2019	MUNOZ MALAVER RUBEN DARIO		
29/11/2019	GARCIA JIMENEZ SANTIAGO		
29/11/2019	SANTOS MONTERO DAVID ALBERTO		
29/11/2019	RUIZ AMAYA JORGE HERNANDO		
29/11/2019	JAIMES ARCINIEGAS SANDRA PATRICIA		

Figura 15 Negocios pendientes por legalizar noviembre - Ejemplo de presentación

Fuente: Autor.

8.6 Avance de las legalizaciones pendientes

Como se mencionó en el capítulo 4, “JUSTIFICACIÓN”, del presente informe y lo observado en el ítem 8.1, “Diagnóstico de la empresa y estado actual de las legalizaciones”, del informe de pagarés y garantías de enero a septiembre de 2019, se cuentan con 625 negocios pendientes por legalizar.

De ese total de negocios, 378 hacen referencia a pagarés, a continuación, en la figura 16 se puede evidenciar la cantidad total de negocios:

CION	PRODUCTO	SALDO	FECHA_DESEMBOLSO	REGIONAL	NOMBRE_ASE	DOCUMENTO	ESTADO	ESTADO_2	AÑO	M
2E+11	VEHICULOS SU	94045848.6	23/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	257252813	20/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	49491605	20/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	12781178.6	16/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	81097523.7	06/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	48550163.6	01/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	19500000	12/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	39600400.2	09/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	27527785	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	92000000	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	18977783.6	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	26651849	11/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	38205074.8	05/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	30267730.5	02/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES H	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	35227590.3	05/09/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	90522920	04/09/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	19732070.5	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	29076450.1	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	29709183.4	29/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	19286704.5	26/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	104009291	27/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	9750960.06	23/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	16895305.7	22/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	40397721.8	08/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	23882879.8	05/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	61226599.2	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	92728083	27/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	78122891.3	26/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	
2E+11	VEHICULOS SU	42624499.4	22/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLOR	PAGARE	PENDIENTE / FALTANTE		2019	

Figura 16 Total de pagarés pendientes

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

Después de realizada la actual gestión, se obtienen legalizados 262 pagarés que se encuentran en el informe, es decir se legaliza el 69,31% de los pagarés pendientes. La figura 17 refleja los negocios que aparecen como legalizados en la base general y también hacen presencia en el informe.

SACION	PRODUCTO	SALDO	FECHA_DESEMBOLSO	REGIONAL	NOMBRE_ASE	DOCUMENTO	ESTADO	ESTADO_2	AÑO	M
2E+11	VEHICULOS SU	54925527.5	03/09/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	81599463.6	30/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	49658933	30/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	94045848.6	23/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	257252813	20/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	49491605	20/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	12781178.6	16/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	81097523.7	06/08/2019	CENTRO	ANDREA LIZETH P PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	19500000	12/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	39600400.2	09/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	27527785	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	92000000	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	18977783.6	13/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	26651849	11/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	38205074.8	05/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	30267730.5	02/09/2019	CENTRO	JAIRO ANDRES HI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	35227590.3	05/09/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	90522920	04/09/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	19732070.5	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	29076450.1	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	29709183.4	29/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	19286704.5	26/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	104009291	27/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	9750960.06	23/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	16895305.7	22/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	61226599.2	30/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	92728083	27/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	78122891.3	26/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	
2E+11	VEHICULOS SU	42624499.4	22/08/2019	CENTRO	LUZ STELLA FLORI PAGARE		PENDIENTE	FALTANTE	2E+11	

Figura 17 Total de pagarés legalizados

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

De la misma manera, el informe de pagarés y garantías a corte de septiembre 2019 contaba con 274 negocios pendientes por legalizar, como se muestra en la figura 18:

Copia de Informe Enero 01 a 15 Septiembre de 2019-lo super largo - Ex...

Buscar

Maria Fernanda Camacho

Inicio de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Diseño de tabla

Tabla dinámica Herramientas

Insertar segmentación de datos

Exportar Actualizar

Propiedades

Abrir en el explorador

Desvincular

Datos externos de tabla

Opciones de estilo de tabla

Est

CONTRATO DE PRENDA

ACCION	S23DGR04	SALDO	FECHA_DESEMBOLSO	REGIONAL	PLACA	NOMBRE_ASE	RESPONSABLE	DOCUMENTO	ESTADO	RESULTADO
2E+11	VEHICULOS S/	257252813	20/08/2019	CENTRO	FSN734	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	49491605	20/08/2019	CENTRO	FSN834	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	12781178.6	16/08/2019	CENTRO	HRO017	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	81097523.7	06/08/2019	CENTRO	GHN404	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	48550163.6	01/08/2019	CENTRO	GHN356	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	35227590.3	05/09/2019	CENTRO	FSO000	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	90522920	04/09/2019	CENTRO	GHN614	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	19732070.5	30/08/2019	CENTRO	FSO017	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	29076450.1	30/08/2019	CENTRO	GHV876	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	29709183.4	29/08/2019	CENTRO	FSN912	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	61226599.2	30/08/2019	CENTRO	GHN552	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	19286704.5	26/08/2019	CENTRO	EPO151	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	104009291	27/08/2019	CENTRO	MWR058	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	92728083	27/08/2019	CENTRO	GHN537	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	78122891.3	26/08/2019	CENTRO	JHL823	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	9750960.06	23/08/2019	CENTRO	FSN828	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	42624499.4	22/08/2019	CENTRO	GHN436	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	16895305.7	22/08/2019	CENTRO	FSN815	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	40397721.8	08/08/2019	CENTRO	FSN620	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	23882879.8	05/08/2019	CENTRO	FSN570	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	19500000	12/09/2019	CENTRO	KGX647	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	27527785	13/09/2019	CENTRO	KJR210	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	92000000	13/09/2019	CENTRO	JHL908	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	18977783.6	13/09/2019	CENTRO	BW2828	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	26651849	11/09/2019	CENTRO	HWK232	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	39600400.2	09/09/2019	CENTRO	MVK850	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	38205074.8	05/09/2019	CENTRO	FWX538	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	30267730.5	02/09/2019	CENTRO	GEP269	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO
2E+11	VEHICULOS S/	80172419.7	27/08/2019	CENTRO	GKP912	JAIRO ANDRES HI COMERCIAL		CONTRATO DE PI		SIN CONTABILIZADO

Garantías | CRUCE ESTADO PAGARES | GtiaSur | Hoja3 | Hoja2 | Hoja7 | Hoja9 | GtiaCentro | GtiaCar ...

Recuento: 274

Figura 18 Total de garantías pendientes

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

Después de realizada la gestión, el informe de garantías se cruza con la base de las legalizaciones generales y se obtienen legalizadas 232 garantías, es decir, se legaliza el 84,67% de los negocios, como se observa en la figura 19:

Copia de Informe Enero 01 a 15 Septiembre de 2019-lo super larqo - Ex... Maria Fernanda Camac

Inicio de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda **Diseño de tabla**

Tabla dinámica Insertar segmentación de datos Exportar Actualizar Propiedades Abrir en el explorador Desvincular

Herramientas Datos externos de tabla Opciones de estilo de tabla

Fila de encabezado Primera columna Botón de filtro

Fila de totales Última columna

Filas con bandas Columnas con bandas

CONTRATO DE PRENDA

	S23DGR04	SALDO	FECHA_DESEMBOLSO	REGIONAL	PLACA	NOMBRE_ASE	RESPONSABLE	DOCUMENTO	ESTADO	RESULTADO
1	VEHICULOS SI	81559463.6	30/08/2019	CENTRO	JHL224	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	49658933	30/08/2019	CENTRO	JHL569	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	94045848.6	23/08/2019	CENTRO	FSN887	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	257252813	20/08/2019	CENTRO	FSN734	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	49491605	20/08/2019	CENTRO	FSN834	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	12781178.6	16/08/2019	CENTRO	HRO017	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	81097523.7	06/08/2019	CENTRO	GHN404	ANDREA LIZETH P COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	35227590.3	05/09/2019	CENTRO	FSO000	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	90522920	04/09/2019	CENTRO	GHN614	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	19732070.5	30/08/2019	CENTRO	FSO017	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	29076450.1	30/08/2019	CENTRO	GHV876	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	29709183.4	29/08/2019	CENTRO	FSN912	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	61226599.2	30/08/2019	CENTRO	GHN552	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	19286704.5	26/08/2019	CENTRO	EPO151	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	104009291	27/08/2019	CENTRO	MWR058	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	92728083	27/08/2019	CENTRO	GHN537	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	78122891.3	26/08/2019	CENTRO	JHL823	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	9750960.06	23/08/2019	CENTRO	FSN828	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	42624499.4	22/08/2019	CENTRO	GHN436	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	16895305.7	22/08/2019	CENTRO	FSN815	LUZ STELLA FLORI COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	19500000	12/09/2019	CENTRO	KGX647	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	27527785	13/09/2019	CENTRO	KJR210	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	92000000	13/09/2019	CENTRO	JHL908	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	18977783.6	13/09/2019	CENTRO	BWZ828	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	26651849	11/09/2019	CENTRO	HWK232	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	39600400.2	09/09/2019	CENTRO	MVK850	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	38205074.8	05/09/2019	CENTRO	FWX538	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	30267730.5	02/09/2019	CENTRO	GEP269	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ
1	VEHICULOS SI	80172419.7	27/08/2019	CENTRO	GKP912	JAIRO ANDRES HE COMERCIAL		CONTRATO DE PRENDA		SIN CONTABILIZ

Garantías | CRUCE ESTADO PAGARES | GtiaSur | **Hoja3** | Hoja2 | Hoja7 | Hoja9 | GtiaCentro | GtiaCai ...

Recuento: 232

Figura 19 Total de garantías legalizadas

Fuente: Luis Fernando Guarín Aguirre, Gestor comercial y de servicios Sufi

Es decir, de los 652 negocios pendientes por legalizar que aparecen en el informe de pagarés y garantías que abarca negocios desembolsados desde enero hasta septiembre de 2019, hasta el momento se han gestionado 494, equivalentes al 75,77% de los negocios pendientes.

Adicional a esto, en base a la información que se presenta en la base general de legalizaciones manejada por Richard Pineda, la cual se ha alimentado desde julio del 2019, pero cuenta con negocios desembolsados en una fecha anterior del mismo año que están pendientes por legalizar, se obtiene un total de 1978

negocios desembolsados, de los cuales se encuentran legalizados 1324, equivalentes al 66.94% de los negocios.

A continuación, en la tabla 12 se presenta un resumen del avance en las legalizaciones en el tiempo transcurrido de la práctica, teniendo en cuenta el informe de pagarés y garantías de enero a septiembre de 2019 y la base general de legalizaciones.

Tabla 12. Resumen del avance de las legalizaciones

	<i>Negocios pendientes</i>	<i>Negocios legalizados</i>	<i>Avance porcentual</i>
<i>Pagarés</i>	378	262	69,31%
<i>Garantías</i>	274	232	84,67%
<i>Negocios tradicionales</i>	1978	1324	66,94%

Fuente: Autor.

Capítulo 9

Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

Conocer el estado en el que se presenta realmente el problema permite dar una solución más precisa y en algunos casos, también más rápida. Las legalizaciones de los documentos son parte fundamental para una empresa que maneja documentos tan importantes, no es suficiente con mejorar el tratamiento y el curso de la operación para evitar reprocesos, sino también es necesario implementar una cultura que fomente la realización oportuna y efectiva de este tipo de operaciones vitales.

Las reuniones corporativas ofrecen mucha información sobre los procesos, documentos, cifras, entre otros temas. Este tipo de espacios permiten conocer de manera más profunda y precisa las diferentes operaciones y productos que maneja la empresa, al mismo tiempo, aprovecharlos y participar en ellos para salir de dudas o aportar información, ayudan a enriquecer estos ambientes y a fortalecer las capacidades de los colaboradores.

La organización debe ser prioridad para realizar una operación de desembolso, debido a que el negocio exige una gran cantidad de documentos y criterios para poder desarrollarse de manera exitosa. Así mismo, se debe tener muy presente la organización para la legalización de cualquier documento, esto debe ser una cualidad que se debe trabajar y fortalecer en cada personal de la empresa.

Una de las consecuencias de las malas prácticas en la empresa se ve reflejada en los negocios antiguos que están pendientes por legalizar, realizar el apoyo a los asesores en este tipo de casos, ya sea para intervenir con el cliente, o simplemente recordar constantemente los pendientes, tuvo una influencia positiva en la agilización de estas legalizaciones.

Al entender las consecuencias que se generan al realizar de manera indebida alguna operación, se promueve una política basada en principios éticos y al mismo tiempo incentiva a realizar cada proceso a conciencia y evitar las malas prácticas que puedan deteriorar la calidad del negocio. Esto se ve reflejado en las legalizaciones de los negocios, ya que, durante el 2019, del informe general de legalizaciones se legalizaron 1.324 negocios, los cuales hacen referencia al 66,94%.

9.2 Recomendaciones

Se recomienda que una de las funciones del practicante sea continuar con el seguimiento de las legalizaciones ya que se notaron resultados favorables y se disminuyó considerablemente los negocios pendientes por legalizar.

Utilizar las guías prácticas para las legalizaciones que detallan tanto el orden, los documentos necesarios y su tipo; requeridos para cada uno de los negocios a realizarse con el fin de brindar soporte al asesor y auxiliar; evitando incurrir en fallas, reprocesos y así mitigar el riesgo reputacional y la rentabilidad del negocio.

Lista de Referencias

- BANCOLOMBIA. (18 de 09 de 2019). *Grupo Bancolombia, Financiación de vehículos*. Obtenido de <http://vbp13.bancolombia.corp/Sufi/Secciones/Productos/Financiaci%C3%B3n%20de%20Veh%C3%ADculos.aspx>
- Bancolombia. (18 de 09 de 2019). *Grupo Bancolombia, Sufi, una marca bancolombia*. Obtenido de https://sufi.grupobancolombia.com/wps/portal/sufi!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziLYxMjTwNnQ18LTw8zA0cXTxDnYPcPxDHU30w8EKDHAARwP9KGL041EQhd_4cP0oQkoKckMjDNIVFQFI5J1S/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh
- BANCOLOMBIA. (18 de 09 de 2019). *Portal Grupo Bancolombia*. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas>
- Calleja, E. C. (03 de 2012). *Desarrollo de los RRHH*. Obtenido de http://www.contraparte.com/cchfoto/Respaldo/MuseExport/mapfre2/Docs/022012/Direccion_etica_por_valores.pdf
- GrupoBancolombia. (2019). *Grupo Bancolombia, ¿Quiénes somos?* Obtenido de Historia: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos>
- Muradas, Y. (2018). *OpenWebinars*. Obtenido de Conoce las tres metodologías ágiles más usadas: <https://openwebinars.net/blog/conoce-las-3-metodologias-agiles-mas-usadas/>
- SUFI. (18 de 09 de 2019). *Sufi, grupo Bancolombia, "sobre nosotros"*. Obtenido de <https://sufi.grupobancolombia.com/wps/portal/sufi/somos-sufi/conocenos>
- Valdiria, G. (2008). <https://openwebinars.net/blog/conoce-las-3-metodologias-agiles-mas-usadas/>. Obtenido de <https://openwebinars.net/blog/conoce-las-3-metodologias-agiles-mas-usadas/>: <http://www.smschile.cl/documentos/cursos2008/medicinainternaavanzada/EI%20internista%20en%20la%20practica%20clinica%20habitual%20problemas%20y%20soluciones%20el%20enfoque%20descriptivo.pdf>
- Navarro Bonilla, D., & Esteban Navarro, M. Á. (2006). Protección De Documentos Vitales Para La Inteligencia Competitiva. PUZZLE: Revista Hispana de La Inteligencia Competitiva, 5(22), 25–30. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=22188433&lang=es&site=ehost-live>

Lozano Gutiérrez, Carmen; Fuentes Martín, Federico (2015) : Las malas prácticas bancarias no rectificadas: Una medición de su influencia en la desconfianza de la clientela, *Atlantic Review of Economics*, ISSN 2174-3835, Colegio de Economistas de A Coruña, A Coruña, Vol. 1, pp. 1-20

Anexos

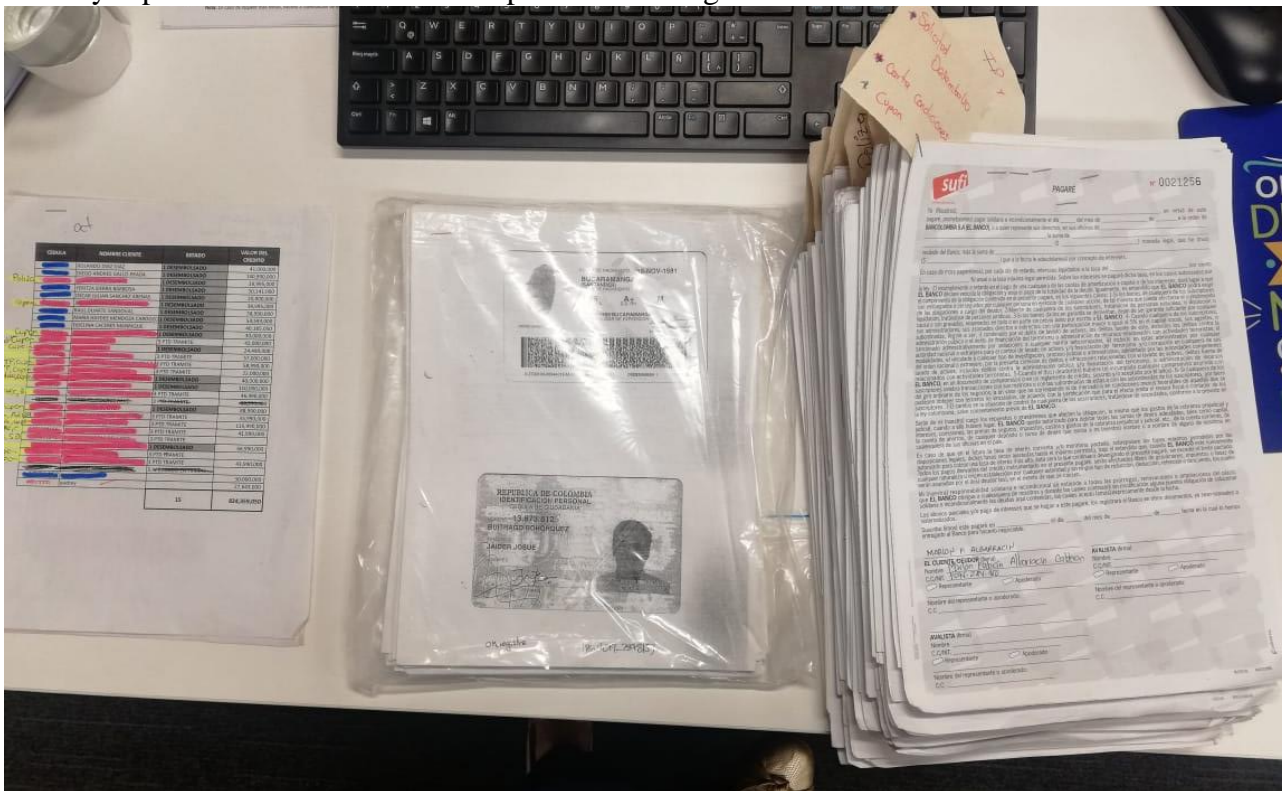
Anexo 1.

Equipo Sufi, Feria Motorfest 2019



Fuente: Gerencia de ventas, Sufi.

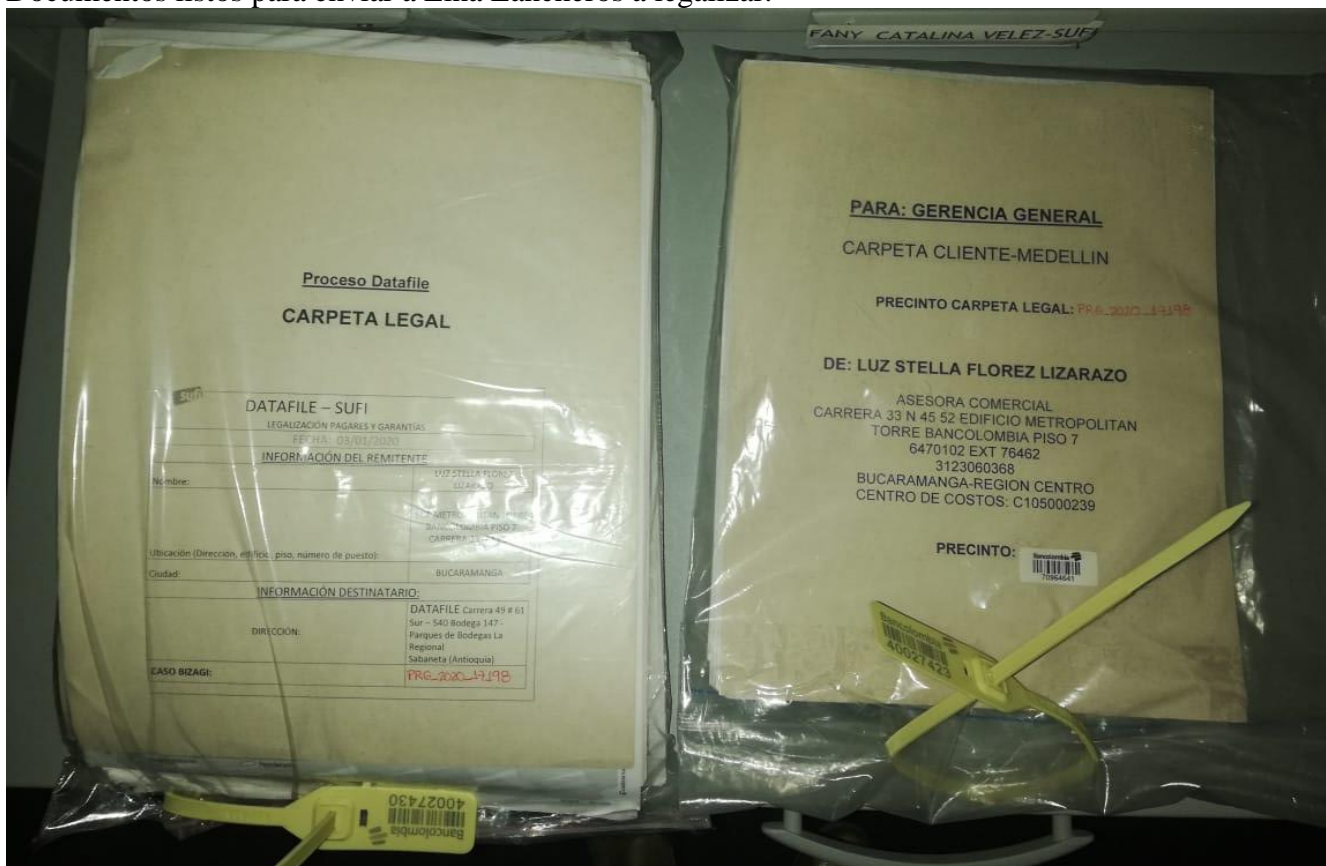
Anexo 2. Orden y separación de los documentos para enviar a legalizar a Lina lancheros



Fuente: Luz Stella Florez, asesora comercial Sufi Centro.

Anexo 3.

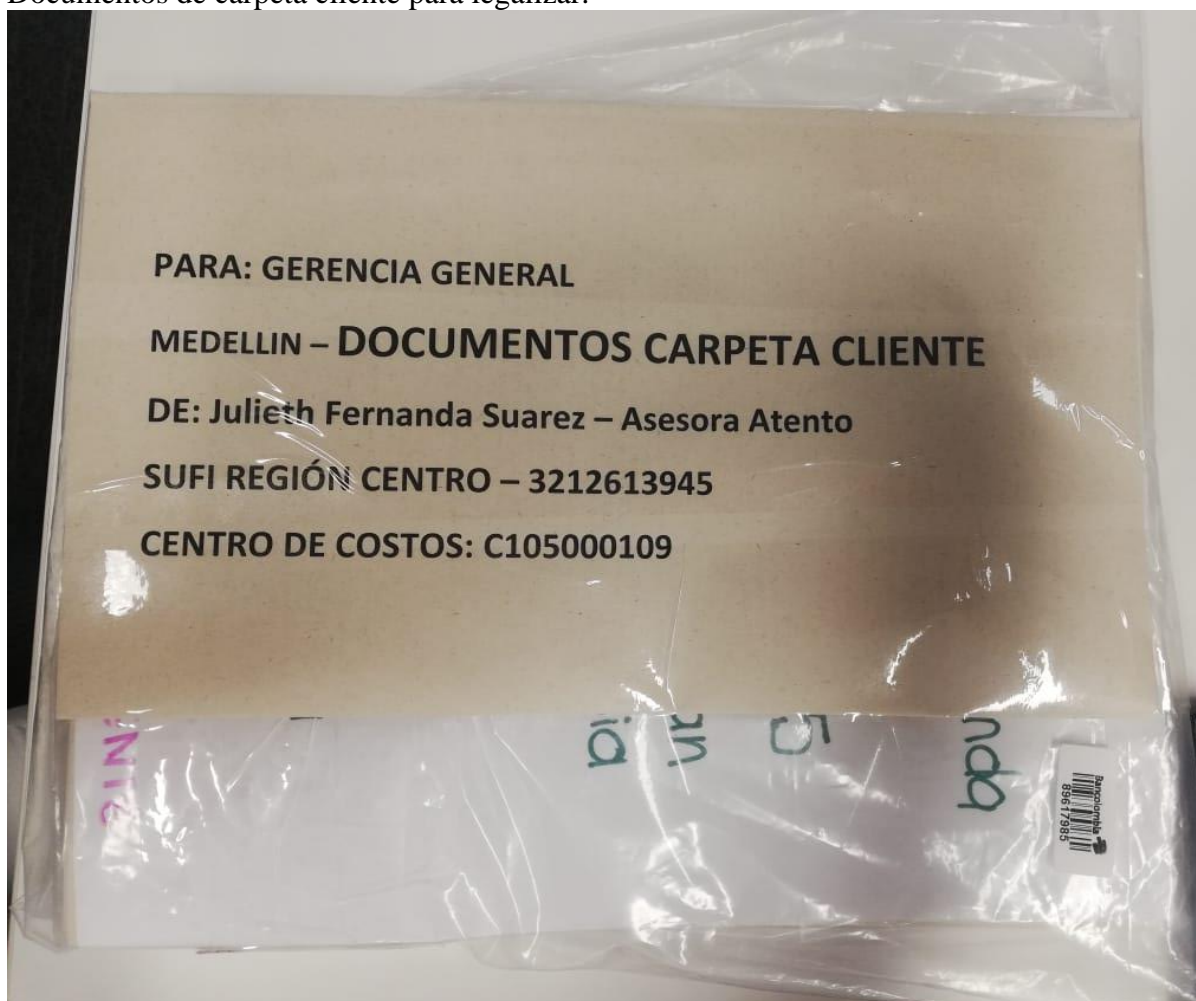
Documentos listos para enviar a Lina Lancheros a legalizar.



Fuente: Luz Stella Florez, asesora comercial Sufi Centro

Anexo 4

Documentos de carpeta cliente para legalizar.



Fuente: Julieth Fernanda Suarez, asesora atento Sufi Centro.