

**PLAN DE MEJORA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO DEL BANCO DE
OCCIDENTE
PROYECTO DE GRADO**

Mayra Alejandra Rodríguez Cruz,

Bogotá, Colombia

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD, ADMINISTRACION DE
EMPRESAS

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

25 de septiembre 2020

Tabla de contenido

Descripción de la empresa.....	
Misión, visión.....	
Mis funciones	
Área en la que se labora.....	
Organigrama.....	
Elementos relevantes de la compañía respecto medio ambiente.....	
Introducción.....	
Propuesta.....	
Objetivo principal.....	
Objetivos.....	
Metodología.....	
Bibliografía.....	

Descripción de la empresa

Banco de occidente S.A

El Banco de Occidente, perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, nace en Cali en el año 1965 y desde entonces ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas, cuentan con una red de 217 oficinas en Colombia, además de filiales en Panamá y Barbados. (banco de occidente, 2020)

Misión

Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad.

En la búsqueda de este propósito y el crecimiento continuo de los resultados, estamos comprometidos con los más altos valores éticos, la calidad en los procesos y la utilización de la tecnología más adecuada. (banco de occidente, 2020)

Proyecto de grado

Visión

“Ser la mejor Entidad Financiera del país” (banco de occidente,

Mis funciones

Diariamente me encargo de enviar un reporte a las oficinas, de las declaraciones de efectivo que faltó por complementar, y a final de mes debo entregar el consolidado con las declaraciones complementadas

realizo consolidación de información, como la cantidad de funcionarias, actualizaciones de información de base de datos,

los directores de oficina me deben reportar informaciones solicitadas, como confirmar actas de difusión y yo debo consolidar y enviar.

Mas que todo es consolidación de información que me deben reportar de diferentes tipos.

Área en la que laboro:

Su nombre es dirección de servicio y yo estoy en dirección de servicio Bogotá 2 ,

Esta el área sae´s que es la que se encarga de todo el tema de Colpensiones, impuestos, multas.

están los directores de servicio que se encargan de mantener un orden optimo en las oficinas, un excelente servicio al cliente implementado optimización de procesos, supervisan las oficinas y se encargan de que todo este en optimas condiciones.

Proyecto de grado

Organigrama



Elementos relevantes de la compañía respecto medio ambiente

el Banco de Occidente, asociado de CECODES, lleva 25 años premiando proyectos e iniciativas a través de su premio Planeta Azul, en donde ha reafirmado su interés por la defensa y divulgación de los recursos ambientales de Colombia. Alrededor del premio, el banco ha decidido crear la comunidad planeta azul y con ella una plataforma en donde intentan transmitir conocimientos en torno a los temas medioambientales como el agua, las montañas, la fauna y la flora que tiene Colombia como país megadiverso. También cuentan con eco libros sobre distintas regiones del país y su riqueza natural.

Para el Banco de Occidente este premio es un homenaje para todos aquellos que defienden y protegen el medio ambiente. El premio se enfoca especialmente en el cuidado del recurso hídrico. Las inscripciones están abiertas desde el 23 de julio hasta el 19 de noviembre de 2018.

Las categorías en las que se pueden postular son:

1. Categoría empresarial: Pueden participar grandes empresas privadas o de economía mixta
2. Categoría pequeñas y medianas empresas: Los participantes pueden ser medianas, pequeñas y microempresas según la Ley 905 del 2004
3. Categoría general: En esta categoría pueden postularse personas naturales, fundaciones, asociaciones, comunidades, ONGs, instituciones educativas públicas y privadas, y asociaciones comunitarias

Proyecto de grado

Las áreas en donde los proyectos postulados pueden actuar son:

- Educación ambiental
- Conservación y recuperación de cuencas hidrográficas y de ecosistemas
- Tratamientos de cuerpos de agua y protección de acuíferos
- Ahorro y maximización del recurso agua
- Desarrollo, adaptación e implementación de tecnologías
- Reconversión tecnológica
- Gestión de riesgo de origen hidrometeorológico
- Uso sostenible de recursos
- Adaptación al cambio climático

(cecodes, 2018)

Introducción

1. Se desarrollará una base de datos con esta se llevara a cabo una macro que será inteligente, contara con información de computadores, Impresoras financieras, lectores biométrico, pinpad, pistolas CB, recontadora inteligente de billetes, recontadora tradicional de billetes, datafono, Lampara de visacion, impresora laser configurada para caja, Sofia, Occiclientes, intranet, BI Publisher, único, cash4u, planta eléctrica, sistema de alarma, CCTV, bóveda o caja fuerte con temporizador, chapas puerta principal, Servidor en línea, servicio de internet, PBX, servicio de energía, servicio de agua.

propuesta

- Creación de Macro en Excel con el fin de consolidar información de instrumentos faltantes o cualquier recurso que dificulte los procesos en la oficina.

Objetivo principal

- Poder medir y tener el seguimiento en cuanto a corregir un tema el cual este afectando las oficinas

Objetivos

- Unificar información
- Discriminar y buscar términos comunes

- Magnificar y de forma inteligente indicar cual es la prioridad para solucionar ejemplo incidencia en fallo de lector biométrico

Palabras

Macro:

La herramienta integrada en Excel para grabar macros utiliza el lenguaje de scripts **Visual Basic for Applications (VBA)**, que también se implementa en Word, PowerPoint, Access y Outlook. Gracias a este lenguaje es posible crear macros en Excel capaces de ejecutar de forma automática comandos rutinarios o incluso añadir nuevas funciones (algoritmos para el análisis de datos) a la hora de cálculo.

PIN PAD

Un PIN pad o dispositivo de entrada de PIN es un dispositivo electrónico utilizado en una transacción de débito, crédito o tarjeta inteligente para aceptar y cifrar el número de identificación personal del titular de la tarjeta

Consolidar datos en Excel

significa recopilar, agrupar y organizar los **datos** ubicados en distintas hojas de cálculo en una hoja de cálculo principal o maestra. Ya sea que pertenezcan al mismo libro de **Excel** o a diferentes entre sí. La **consolidación** es un proceso que requiere del previo análisis de los **datos** originales.

Metodología

1. Encuesta de esta se tomará la información que sea útil para la creación de la base de datos
2. Estructura de las formulas
3. Semáforo para medir tiempos
4. Consolidar para al filtrar cuando se repite un mismo error en una misma oficina, pero en áreas distintas.
5. Realizar manual de instrucciones para que se pueda modificar a futuro.

El proyecto ya fue validado por los jefes.

Resultados:

los resultados al momento de la creación serán:

- Reducir los errores, con cada comando que se introduce manualmente en la hoja de calculo aumenta la probabilidad de cometer diferentes errores
- Reduce los tiempos, las macros tienen la ventaja de ser creadas una sola vez y se pueden usar cada vez que se necesite ahorrar tiempo.
- Disminuir los faltantes en oficina, mantener el orden en oficinas

Conclusiones y recomendaciones

- No se tienen las conclusiones y recomendaciones, ya que se está haciendo la construcción de la base de datos con información verídica, tan pronto este hecho la macro actualizare el documento.

Proyecto de grado

Bibliografías:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos>

<https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/macros-en-excel-que-son-y-por-que-son-tan-utiles/>

<https://blog.mdcloud.es/consolidar-datos-en-excel-metodos-y-beneficios-para-tu-negocio/>

<https://www.cecodes.org.co/site/planeta-azul-banco-de-occidente-y-su-aporte-al-desarrollo-sostenible/>