

Banco SantanderSantiago

Créditos Hipotecarios en alza con Xnear de CiberGroup

Después de la fusión de los bancos Santander y Santiago, esta nueva institución financiera se convirtió en una de las más grandes del país. Sus operaciones aumentaron notablemente, apoyadas por agresivas estrategias de marketing y nuevos planes comerciales. Una de las áreas que creció exponencialmente fue la de créditos hipotecarios, la que desde hace cinco años sustenta sus operaciones sobre el sistema Workflow de Xnear, responsable de cursar



Ana Mayer, Jefe de Procesos y Sistemas Hipotecarios del Banco SantanderSantiago; Marcelo Méndez, Gerente de Operaciones Xnear de CiberGroup.



más de 4.500

créditos al mes. Para conocer el desempeño de esta aplicación y las ventajas que el equipo de

trabajo a cargo ha logrado obtener, conversamos con Ana Mayer, Jefe de Procesos y Sistemas Hipotecarios del Banco SantanderSantiago; y Marcelo Méndez, Gerente de Operaciones Xnear de CiberGroup.

En 1999, en ese entonces Banco Santander, adquirió el sistema Workflow Xnear para administrar los créditos hipotecarios y tener el control centralizado y paso a paso del proceso de otorgamiento. A cinco años de su implementación, y gracias a un equipo liderado por Ana Mayer y formado por cuatro profesionales, Xnear es capaz en la actua-

lidad de gestionar el proceso de crédito hipotecario de principio a fin, desde que se resuelve la aprobación comercial de cada cliente y hasta que él recibe la escritura de su propiedad.

Este sistema, que según Marcelo Méndez se define como tecnología BPM avanzada 100% Java y Web para la automatización y orques-

tación de los procesos, personas, sistemas, documentos, clientes y proveedores, ahora es un Workflow de tercera generación, diseñado y construido de forma robusta, escalable y flexible, para lograr soportar los cambios, integraciones y adaptaciones en diversos tipos de procesos e infraestructuras tecnológicas.





Más allá de los procesos

Ana Mayer señala que Xnear partió monitoreando y controlando cerca de 35 variables dentro del proceso de otorgamiento de crédito hipotecario -que se extiende por un plazo aproximado de tres meses- pero en la actualidad permite controlar más de 60 etapas. “Tenemos claro que manejamos muchas más tareas de lo común dentro del flujo, pero eso responde a que a nosotros no nos interesa sólo saber en qué eta-

pa del proceso está el crédito, sino que hacer gestión con la información”. Esto significa que el sistema permite, además, monitorear los niveles de productividad de la gente que trabaja en el centro hipotecario y hacer gestión con la información obtenida.

“Manejamos informes de producción diarios y estándares de producción. Nuestras metas comerciales como área están centradas fuertemente en Xnear, porque para cumplir con ellas necesitamos tener claridad de qué tenemos en el centro hipotecario, cuántas operaciones se están generando, en qué etapa está cada una, de qué tipo de crédito se trata y, de esa manera, focalizar mejor el trabajo durante todo un mes. Dependiendo del resultado

de los reportes podemos tomar medidas, incentivando la generación de operaciones si es necesario”, agrega la ejecutiva.

En opinión de Ana Mayer, al interior del banco existe una cultura Workflow profundamente arraigada. “Claramente, estamos un paso adelante respecto al uso de este tipo de herramientas. Ya pasamos la etapa de aprender a utilizar Workflow y de tener que fidelizar a los usuarios internos para que lo aprovechen de manera óptima. Todos están conscientes de la importancia del cumplimiento de las tareas asignadas por el sistema y por eso funciona también dentro de nuestra estructura. Hemos sacado mucho provecho de esta información de gestión, porque sólo podríamos habernos quedado en sacar los datos que servían para saber en qué etapa estaba cada crédito, pero decidimos ir más allá y usar esa información en beneficio de nuestro negocio”.

Una buena herramienta, con el mejor equipo detrás

Todo lo anterior no hubiera sido posible sin el trabajo de un equipo consolidado de profesionales, que se han dedicado a sacar provecho del sistema, potenciándolo al máximo. “Tampoco sin el compromiso del proveedor, que durante estos años ha estado atento a todos nuestros



requerimientos respecto a la herramienta”, señala la ejecutiva del banco.

Por otra parte, para Marcelo Méndez, “además de permitir a las organizaciones integrar sus aplicaciones y datos existentes al proceso de Workflow, Xnear es ideal para ser incrustado en aplicaciones Web, ya que está diseñado con tecnología avanzada para soportar los entornos e-business colaborativos. Concretamente, permite a las inmobiliarias y notarías que trabajan con el banco conectarse vía Internet para revisar el estado del crédito de distintos proyectos y clientes”.

Después de cinco años, para Ana Mayer los beneficios de Xnear se resumen en un gran control sobre el proceso de otorgamiento de crédito hipotecario y el gran plus de contar con un buen proveedor y una contraparte exigente; un equipo de ingenieros comprometidos que ha sabido sacar lo mejor de Xnear para hacer crecer los negocios hipotecarios del Banco SantanderSantiago. ●

