



Sistematización de la experiencia de práctica profesional en el área comercial
del Banco Agrario de Colombia

Autor
Jessica Giraldo González

Trabajo de grado presentado para optar por el título de Administradora de
Empresas

Asesor
Francisco Javier Hernández

Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA)
Facultad de Administración
Administración de Empresas
Medellín, Antioquia, Colombia
2023

Resumen

El presente informe tiene como finalidad llevar a cabo la sistematización de la experiencia de la práctica profesional realizada en el Banco Agrario de Colombia, este proceso busca documentar de manera sistemática las experiencias obtenidas a lo largo del desarrollo de una actividad. Inicialmente, se hace una presentación de la organización y del área donde se desarrolla la práctica, luego se evidencian informes mensuales de los cinco meses de práctica, por último, se presentan las reflexiones sobre la experiencia y se dan recomendaciones a la organización y al proceso.

Es importante destacar que la sistematización de la experiencia no es simplemente una evaluación de impacto, sino que va más allá al buscar comprender el proceso mismo, las dinámicas internas y externas, y los aprendizajes obtenidos durante la ejecución de una práctica.

Palabras claves: sistematización de experiencia, área comercial, gestión por procesos, gestión comercial y práctica profesional.

The purpose of this report is to systematize the experience of the professional internship at Banco Agrario de Colombia, this process seeks to systematically document the experiences obtained throughout the development of an activity. Initially, a presentation of the organization and the area where the internship is developed is made, then monthly reports of the five months of practice are evidenced, finally, reflections on the experience are presented and recommendations are given to the organization and the process.

It is important to emphasize that the systematization of the experience is not simply an impact evaluation but goes further by seeking to understand the process itself, the internal and external dynamics, and the lessons learned during the execution of an internship.

Key words: *systematization of experience, commercial area, process management, commercial management, and professional practice.*

Tabla de contenido

Resumen.....	2
1. Introducción	5
2. Desarrollo del proceso de práctica	6
2.1 Acciones ejecutadas por la practicante en junio de 2023	9
2.2 Acciones ejecutadas por la practicante en julio de 2023.....	13
2.3 Acciones ejecutadas por la practicante en agosto de 2023.....	17
2.4 Acciones ejecutadas por la practicante en septiembre de 2023	21
2.5 Acciones ejecutadas en octubre de 2023	24
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica.....	28
3.1 Sobre el proceso:.....	28
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual:	28
3.2.1 Gestión por procesos:.....	28
3.2.2 Proceso comercial:.....	29
3.3 Sobre las acciones del practicante:	30
4 Recomendaciones.....	31
4.1 A la organización o al área sobre el proceso:.....	31
4.2 A los procesos de práctica:.....	31
Referentes	33

Índice de figuras

Figura 1. <i>Acta de reunión</i>	6
Figura 2. <i>Anexo técnico</i>	7
Figura 3. <i>Convenio Marco</i>	7
Figura 4. <i>Minuta procesos notariales</i>	8
Figura 4. <i>Plataforma conéctate al conocimiento</i>	9
Figura 5 <i>Base de datos Corresponsales Bancarios</i>	10
Figura 6 <i>Directorio oficinas Regional Antioquia</i>	11
Figura 7 <i>Manejo de correspondencia</i>	11
Figura 9. <i>Informe de Supervisión</i>	13
Figura 10. <i>Tránsito a RENTA CIUDADANA</i>	14
Figura 11. <i>Anexo al Reglamento del contrato de depósito de Ahorro/ Cuenta Corriente para el manejo y control de los recursos de Campañas Políticas y Partidos Políticos</i> . 17	
Figura 12. <i>Intranet. (ambiente de inicio y ventana de ingreso de usuario)</i>	24
Figura 13. <i>Ingreso proveedores</i>	24

Índice de tabla

Tabla 1. <i>Actividades ejecutadas en el mes de junio</i>	12
Tabla 2. <i>Actividades ejecutadas en el mes de julio</i>	15

Tabla 3. <i>Actividades ejecutadas en el mes de agosto.</i>	19
Tabla 4. <i>Actividades ejecutadas en el mes de septiembre.</i>	22
Tabla 5. <i>Actividades ejecutadas en el mes de octubre.</i>	26

1. Introducción

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. abre sus puertas al público en el año 1999 con el objetivo de prestar servicios bancarios al sector rural. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C. (Colombia), cuenta con 8 regionales a nivel nacional, 793 oficinas, 115 puntos Banco Agrario más cerca y 10.084 corresponsales bancarios, cubriendo 1064 municipios, a nivel nacional es la red de oficinas más extensa del país.

Es una Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, funciona en todo el territorio nacional, desarrolla operaciones propias de un establecimiento bancario comercial. Se encuentra vinculado al ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene por objeto misional ser un Banco comercial, comprometido con el desarrollo rural que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a sus grupos de interés dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos, tecnología de calidad, y un equipo humano competente. Al 2025 se proyecta como el principal Banco promotor del crecimiento del agro en Colombia, al incrementar la cartera total en \$5 billones y cautivar a un millón de clientes nuevos.

La estructura organizacional del Banco Agrario de Colombia tiene por ente principal el presidente, de allí se desprende secretaria general, Jefatura de Oficina de Auditoría Interna, Jefatura de Oficina de Control Disciplinario Interno, Gerencia Nacional de SARLAFT y Cumplimiento, Asesoría presidente de asuntos externos e Internos, Oficina de Comunicaciones, así mismo, se despliegan tres vicepresidencias: Jurídica, Ejecutiva y de Riesgo. La Vicepresidencia Ejecutiva se divide a su vez en ocho vicepresidencias que son: Banca Agropecuaria, Banca Empresarial y Oficial, Crédito, Operaciones, Financiera, Tecnología e innovación, Administrativa y Talento Humano.


Dentro de la Vicepresidencia Banca Agropecuaria, se encuentra el área comercial en la cual se desarrolla la práctica profesional, esta área tiene como responsabilidad planear, coordinar, dirigir, definir, ejecutar y controlar las estrategias comerciales de las bancas agropecuaria, microfinanzas y personas para lograr un adecuado posicionamiento de la Entidad, así como gestionar la cobranza preventiva, administrativa y prejurídica de la cartera. Conseguir los objetivos de rentabilidad y crecimiento, mediante el ofrecimiento de productos y servicios financieros acordes a las necesidades de su mercado objetivo. Tiene a su cargo la Red Comercial de la Entidad, compuesta por las Gerencias Regionales Comerciales, Gerencias Zonales y Oficinas del Banco (Banco Agrario de Colombia).

2. Desarrollo del proceso de práctica

Durante el proceso de practica las tareas desarrolladas por el practicante fueron de carácter operativo, definidas como aquellas actividades que realiza una organización día a día para el logro de objetivos y metas, (Pérez et al, 2019). Se plantearon actividades con una ruta de desarrollo ya establecida.

Las funciones fijas establecidas por el jefe inmediato fueron cuatro, inicialmente, asistencia a la reunión del Día D Regional y diligenciamiento del acta (figura 1), esta reunión se lleva a cabo la primera semana de cada mes, en la cual se trazan las estrategias que serán implementadas en el mes que comienza, se analizan las situaciones y resultados obtenidos en el mes, hacen parte de esta las diferentes coordinaciones del área comercial, gerentes zonales, las jefaturas de crédito y cartera, en el acta se deja evidencia de los asistentes, material utilizado por los expositores y compromisos y/o acuerdos a los que se llegan, esta acta es revisada por la jefe comercial.

Figura 1. Acta de reunión

 Banco Agrario de Colombia

ACTA DE REUNIÓN N°

CIUDAD Y LUGAR	Medellín, Antioquia
-----------------------	---------------------

FECHA				
Día	Mes	Año	Hora Inicio	Hora Fin

TIPO DE REUNION	
Apertura o cierre de trabajo	
Grupos primarios	X
Otro tipo de reunión	

Tema: Día D xx -2023 Estrategias para xx y socialización de resultados del mes de xx

OBJETIVO DE LA REUNION	MATERIAL DE SOPORTE (Si Aplica)
DIA D xx – Estrategias y Resultados	Presentación

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO

Nota. Acta de reunión N°. Formato tomado de los archivos propios del Banco Agrario de Colombia (2023).

Como segunda tarea se encuentra el seguimiento a los corresponsales bancarios visto esto como una estrategia para los referidos de los clientes en materia de crédito, es decir, es un programa que implementa la organización para incentivar a sus clientes actuales a recomendar sus servicios a otras personas. Este seguimiento consta de llevar un control sobre el diligenciamiento adecuado de la documentación, como anexos técnicos en los cuales se encuentra la información del establecimiento, los dispositivos que utiliza, los servicios que se prestan a través del corresponsal, así mismo, las comisiones que le son asignadas a el corresponsal por cada referido con crédito desembolsado (figura 2) y convenio marco para la apertura de corresponsales bancarios, contrato entre el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA y el representante legal del establecimiento (figura 3).

Figura 2. Anexo técnico

ANEXO TECNICO AL CONVENIO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS			
Razón Social del Corresponsal			
Tipo de Identificación	CC	NIT	N°
MODALIDAD Y PERFIL			
Tipología de Corresponsalía :			
	TIPO I	TIPO II	TIPO III
Naturaleza Jurídica:	Persona Natural	Persona Jurídica	
Componente Tecnológico:	Propio BAC	Corresponsal	
Tecnología de Dispositivos		Otros Elementos	
Datafonos _____ PC _____ Tecnología Host To Host _____ Demás Tecnologías que decida implementar EL BANCO. _____		Terminal <input type="checkbox"/> Pin Pad <input type="checkbox"/> Lector Código de Barras <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> UPS <input type="checkbox"/> Antena Satelital <input type="checkbox"/> Mueble <input type="checkbox"/> Aviso exterior <input type="checkbox"/> Otros _____ <input type="checkbox"/>	

Nota: Si las Terminales a utilizar son propios del **CORRESPONSAL** o de un tercero, los mismos han sido revisados y aceptados por **EL BANCO**, y deberán ser conectados en línea a la plataforma tecnológica del **BANCO**, bajo los procedimientos y metodología técnica que **EL BANCO** define.

1. SERVICIOS QUE SE PRESTARAN A TRAVÉS DEL CORRESPONSAL

En virtud de la CLÁUSULA PRIMERA del convenio, a continuación se relacionan los servicios que el **CORRESPONSAL** prestará a **EL BANCO** según lo acordado entre las partes, en los establecimientos por medio de Terminal Electrónica:

Transacciones Monetarias

Recaudo	<input type="checkbox"/>
Depósitos	<input type="checkbox"/>
Retiros	<input type="checkbox"/>
Transferencia de fondos entre cuentas	<input type="checkbox"/>
Recaudos	<input type="checkbox"/>
Pago de Tarjeta Crédito	<input type="checkbox"/>
Pago de Cartera.	<input type="checkbox"/>
Dividendos.	<input type="checkbox"/>

Transacciones No Monetarias

Consulta de saldo	<input type="checkbox"/>
Expedición y entrega de extractos	<input type="checkbox"/>
Todas las operaciones aprobadas por la ley.	<input type="checkbox"/>

NOTA: **EL BANCO** se reserva el derecho de ampliar, modificar, reducir y restringir el número de transacciones o productos o servicios del **BANCO** que se ofrecerán por parte del **CORRESPONSAL**, así como los medios electrónicos disponibles, mediante acuerdo expreso y escrito que suscriban ambas partes y será parte integrante del presente contrato para efectos legales.

2. COMISIONES

Nota. Anexo Técnico Convenio Marco de prestación de servicios a través de corresponsales bancarios. Formato tomado de la intranet del Banco Agrario de Colombia (2023).

Figura 3. Convenio Marco

**CONVENIO MARCO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES
BANCARIOS**

Entre los suscritos a saber, _____ mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No _____ expedida en _____, quien actúa en su calidad de Representante Legal del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**, establecimiento de crédito debidamente constituido, con domicilio principal en Bogotá D.C. identificado con el NIT 800.037.800-8, condición que acredita con el certificado de existencia representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien para efectos del presente Convenio se denominará el **BANCO** por una parte, y por la otra nombre completo _____; identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, quien actúa en nombre y representación de (si aplica nombre de la persona jurídica representada) con domicilio en la ciudad de _____, de conformidad con el certificado de existencia y representación legal expedido por indicar la Cámara de Comercio que expidió el certificado quien en adelante se denominará el **CORRESPONSAL**, hemos acordado celebrar el presente Convenio que se regirá por las cláusulas aquí estipuladas, y en lo no previsto en ellas, por las disposiciones de carácter legal o reglamentario que regulan la materia, previas las siguientes:

Nota. *Convenio Marco prestación de servicios a través de corresponsales bancarios.* Formato tomado de la intranet del Banco Agrario de Colombia (2023).

Por tercera actividad fija, se tiene la constitución de garantías la cual se refiere a todo el papeleo notarial que necesitan los directores de las oficinas pertenecientes a la Regional Antioquia, este proceso consta primeramente de la realización de una minuta para la autorización según corresponda; notas de vigencia, asignación poderes nuevos o revocatorias de poderes (figura 4) esta minuta debe ser firmada por el jefe inmediato, seguido de esto se hace las solicitud de recursos de caja menor, luego se hace envío de las minutas a la notaría para su gestión y luego los documentos proporcionados por la notaría son enviados al director que corresponda. La cuarta actividad fija es el apoyo a eventos comerciales mediante el despacho y correcto almacenamiento de los *souvenirs* del Banco (gorras, lapiceros, libretas, etc.).

Figura 4. *Minuta procesos notariales.*



Vicepresidencia Agropecuaria
Gerencia Regional
Antioquia

Medellín,

NOTARIA X

Medellín Antioquia

ASUNTO: **NOTA DE VIGENCIA**

Cordial saludo,

De acuerdo con el asunto en referencia adjunto relación de funcionario de la entidad que cuenta a la fecha con poder notarial para el manejo de garantías, con el fin de que se adelanten los trámites pertinentes para la realización de NOTA DE VIGENCIA.

NOMBRE Y APELLIDOS	MUNICIPIO	NOTA DE VIGENCIA	# DE ESCRITURA	AÑO

Cualquier aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

Jefe Regional Comercial

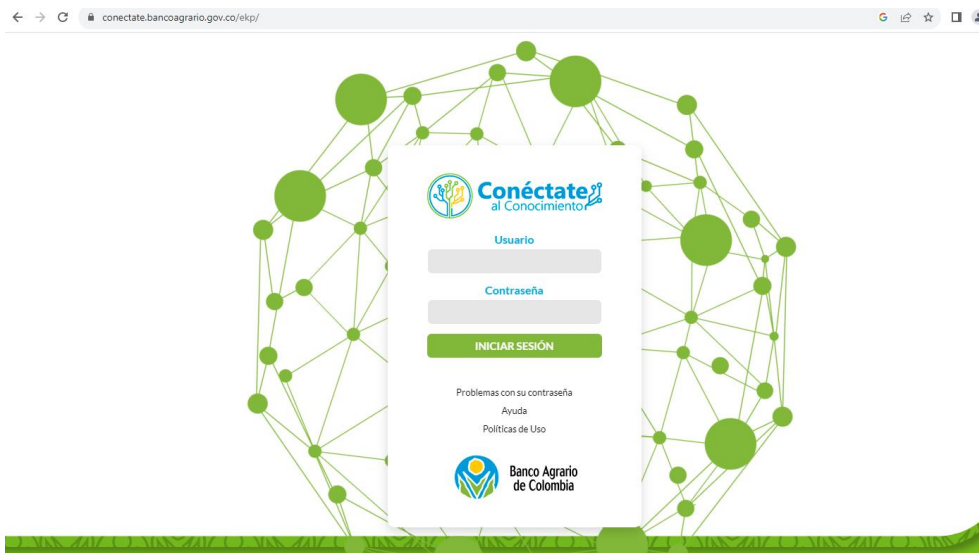
Nota. *Minuta procesos notariales.* Formato tomado de los archivos propios del Banco Agrario de Colombia (2023).

2.1 Acciones ejecutadas por la practicante en junio de 2023

Durante el mes de junio, las tareas ejecutadas iniciaron por la firma del contrato de aprendizaje que va desde el 01 de junio del 2023 hasta el 30 de noviembre del 2023, entrega de documentación faltante y fotografías, un recorrido por todo el piso, presentación de todas las áreas y lugares para el esparcimiento, conocimiento del jefe inmediato el cual es el jefe comercial y la apertura de una cuenta de ahorros del Banco, esta se realizó en la oficina del piso número dos.

Seguido de esto se llevó a cabo la realización de cursos formativos entre los cuales, se encontraban la historia del BAC, curso formación del cajero y asesor, curso sobre red de oficinas y curso sobre el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT), todos estos cursos se realizaron en la plataforma "Conéctate al conocimiento" muestra de ello es la figura 4. Luego de esto se llevó a cabo la inducción del puesto, la cual estuvo a cargo del practicante anterior, en esta fue explicada la estructura organizacional del área comercial la cual se compone por la jefe comercial, coordinador de desarrollo comercial, coordinación Banca Agropecuaria, Banca Microfinanzas, Banca Hipotecaria, Banca personas y medios de pago.

Figura 4. *Plataforma conéctate al conocimiento.*



Nota. Información tomada de la Intranet del Banco Agrario de Colombia (2023).

Así mismo, manejo de bases de datos de los corresponsales bancarios, la cual contiene toda la información relacionada con los datos sobre el corresponsal bancario como código del corresponsal bancario, código DANE, ubicación, gerente zonal (nombre, cédula y correo electrónico) regional, NIT, nombre del CB, representante legal y su dirección, lo anterior se puede evidenciar en la imagen 5.

Figura 5. Base de datos Corresponsales Bancarios.

	CB	DANE	CIUDAD O MUNICIPIO	NOMBRE DEPARTAMENTO	COD. ZONAL	ZONAL	CEDULA ZONAL	NOMBRE ZONAL	Correo del zonal	REGIONAL	NIT	NOMBRE LOCAL/ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL CLIENTE	DIRECCIÓN
1														
2														
3														
4														
5														
7														
8														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
17														
19														
20														

Nota. Información tomada de los archivos propios del Banco Agrario de Colombia (2023).

También, el manejo del directorio red de oficinas de la Regional Antioquia (figura 6), el cual se compone de todas las oficinas pertenecientes a la Regional, con su respectivo director, seguido por la indicación de las funciones específicas mencionas anteriormente.

Figura 6. Directorio oficinas Regional Antioquia

Nota. Base de datos tomada de los archivos propios del Banco Agrario de Colombia (2023).

Por último, explicación sobre el manejo de correspondencia, en esta se explica cómo debe ser el control sobre los documentos recibidos y enviados, también la manera en cómo se realiza el envío de la misma. Este mes finaliza con la entrega oficial del cargo en la cual se asigna correo electrónico y usuario teams

Figura 7. Manejo de correspondencia.

Nota. Control Documentos Enviados. Elaboración propia con base a la correspondencia

A continuación, se muestra el resumen de las actividades ejecutadas en el mes de junio:

Tabla 1. Actividades ejecutadas en el mes de junio.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargo	Tareas
01/06/2023	Firma de contrato	Documentación faltante
		Recorrido por toda la oficina
		Apertura de cuenta
		Presentación y bienvenida por parte del jefe inmediato
02/06/2023 – 14/06/2023	Cursos formativos	Ingresar a la intranet del Banco (conéctate al conocimiento)
		Hacer el curso sobre la historia del BAC
		Hacer el curso formación del cajero y asesor
		Hacer el curso sobre red de oficinas
		Hacer curso sobre sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos
15/06/2023	Inducción del puesto a cargo de aprendiz anterior	Explicación de la estructura organizacional del área comercial
		Explicación bases de datos de los corresponsales bancarios
		Explicación manejo del directorio (portafolio de oficinas)
		Explicación de las funciones específicas
		Explicación manejo de correspondencia
20/06/2023	Entrega oficial del cargo	Asignación de correo electrónico y usuario de TEAMS

Nota. Elaboración propia.

En resumen, el primer mes de prácticas se enfocó en el relacionamiento con los compañeros y jefe del área, así mismo, en capacitaciones e inducción sobre el manejo de bases de datos y demás documentos propios del cargo. Por último, la asignación de actividades concretas para realizar a lo largo del proceso de prácticas.

2.2 Acciones ejecutadas por la practicante en julio de 2023

Durante el mes de julio, se dio inicio al cumplimiento de las tareas fijas comenzando por la asistencia a la reunión y diligenciamiento del acta “Día D”, seguido por el seguimiento a los corresponsales bancarios, gestión de constitución de garantías y el apoyo a eventos comerciales.

En el mes de julio se realizan pagos por el servicio de logística de eventos y/o brigadas comerciales dichos pagos, tienen un proceso que se divide en dos, una parte corresponde al aprendiz y la otra al jefe inmediato, el aprendiz se encarga del diligenciamiento de los informes de supervisión (figura 9) los cuales se realizan con base a las facturas, estas son proporcionadas por el jefe inmediato, primeramente se debe revisar a que contrato pertenece dicha factura, ya que cada contrato tiene un informe de supervisión diferente de acuerdo a las características del mismo, seguido de esto se diligencian datos como: número de factura, fecha de la CXP (cuenta por pagar) valor sin y con impuesto y fecha de la realización del informe.

Figura 9. Informe de Supervisión.

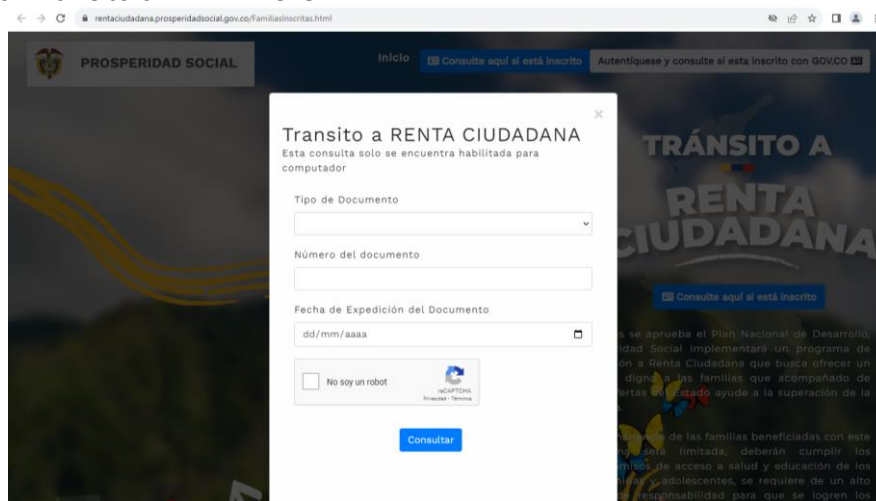
I. DATOS DEL INTERVENTOR Y/O DEL SUPERVISOR			
NOMBRE:	IDENTIFICACION:	CARGO:	DEPENDENCIA
			VICEPRESIDENCIA BANCA AGROPECUARIA 10391
II. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA			
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Tipo ID:	IDENTIFICACION	NATURALEZA:
RELACIÓN DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL CONSORCIO Y UNIÓN TEMPORAL			
INTEGRANTE 1	IDENTIFICACION	% participación	
INTEGRANTE 2	IDENTIFICACION	% participación	

Nota. Informe tomado de los archivos propios Jefatura Comercial (2023).

Seguido de esto, se realizaron los pagos de Renta Ciudadana, la cual corresponde a los subsidios que otorga el gobierno a los sectores más vulnerables, el Banco Agrario de Colombia fue la entidad encargada de realizarlos, el practicante brindó apoyo a esta jornada durante 3 días en el centro de pagos Carabobo, allí debía permanecer a las afueras de la oficina ayudándole

a los usuarios a comprobar si eran beneficiarios del subsidio, mediante la página web del Banco o de prosperidad social (figura 10).

Figura 10. *Tránsito a RENTA CIUDADANA.*



The image shows a web browser window displaying the 'Tránsito a RENTA CIUDADANA' form. The browser's address bar shows the URL 'rentaciudadana.prosperidadsocial.gov.co/FamiliasInscritas.html'. The page header includes the 'PROSPERIDAD SOCIAL' logo and navigation links for 'Inicio', 'Consulte aquí si está inscrito', and 'Autentíquese y consulte si está inscrito con GOVCO'. The main form area is titled 'Tránsito a RENTA CIUDADANA' and includes the following fields and elements:

- A note: 'Esta consulta solo se encuentra habilitada para computador'.
- 'Tipo de Documento': A dropdown menu.
- 'Número del documento': A text input field.
- 'Fecha de Expedición del Documento': A date picker set to 'dd/mm/aaaa'.
- A CAPTCHA section with the text 'No soy un robot' and the 'iCAPTCHA' logo.
- A blue 'Consultar' button.

The background of the page features a large graphic with the text 'TRÁNSITO A RENTA CIUDADANA' and a 'Consulte aquí si está inscrito' button. Below the graphic, there is a paragraph of text starting with 'Se aprobó el Plan Nacional de Desarrollo...'.

Nota. *Página web Prosperidad social (2023).*

A continuación, se muestra un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el mes de julio:

Tabla 2. Actividades ejecutadas en el mes de julio.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargo	Tareas	Actividades propias del mejoramiento en marcha (organización)	Tareas	Observaciones – inquietudes- intereses
05/07/2023	Día D Regional JULIO	Asistir reunión vía TEAMS			Esta actividad se realiza siempre los primeros días del mes
		Realización de actas comités estratégicos			
07/07/2023– 31/07/2023			Seguimiento Corresponsales Bancarios	Sistematización del anexo técnico, presentación de servicios	Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
		Actualización bases de datos			
		Garantizar que las categorías estén diligenciadas correctamente			
		Validez del Anexo Técnico (Firma Gerente Regional)			
				Documentación necesaria para la apertura de corresponsales bancarios	
12/07/2023 - 19/07/2023	Facturas Operador Logístico	Diligenciamiento de Informes de supervisión			
14/07/2023- 19/07/2023	Renta ciudadana	Apoyo a renta ciudadana (oficina Carabobo)			Esta actividad solo se realizó este mes
		Contacto directo con clientes cautivos			
		Actualización de datos			
		Validación de beneficio			
		Indicación proceso de pago			

05/07/2023 - 31/07/2023	Constitución de garantías	Realización de minutas para autorización de notas de vigencia			Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
		Realización de minutas para solicitud de asignación de poderes nuevos			
		Realización de minutas para revocatorias de poderes			
		Solicitud recursos de caja menor para pagar los procesos notariales			
		Envío de minutas a la notaría para su proceso			
		Envío de notas de vigencia y/o poderes a los funcionarios			
05/07/2023- 31/07/2023	Souvenirs	Envío de souvenir del Banco y/o pendones según se requiera			Esta actividad se realiza de acuerdo con pedidos
		Inventario de souvenirs			

Nota. Elaboración propia.


El segundo mes de prácticas estuvo relacionado con el cumplimiento de las tareas fijas, apropiándose de las mismas y dos tareas nuevas, el apoyo a renta ciudadana y el pago de las facturas de logística.

Como el primer mes en el que fueron llevadas a cabo las tareas fijas, se contó con un acompañamiento por parte del jefe inmediato, las demás personas pertenecientes al área comercial también estaban dispuestas a solucionar cualquier duda. Las actividades propuestas pueden ser realizadas por un tecnólogo o profesional ya que estas son de carácter operativo, y tienen muy trazado el proceso para cumplir de manera efectiva con ellas.

2.3 Acciones ejecutadas por la practicante en agosto de 2023

En el mes de agosto, se dio continuidad a la ejecución de las actividades fijas, acompañadas por el apoyo a la secretaria de gerencia, mediante la revisión de contratos para la apertura de cuentas de campañas políticas. Esta revisión constaba de verificar la versión del contrato (figura 11) y su contenido, así mismo, que los datos suministrados tuvieran relación con la documentación enviada, los datos a revisar eran cédula, nombre completo y listas inhibitorias, luego estos contratos eran firmados por la gerente regional y escaneados para su envío.

Figura 11. Anexo al Reglamento del contrato de depósito de Ahorro/ Cuenta Corriente para el manejo y control de los recursos de Campañas Políticas y Partidos Políticos.


Banco Agrario de Colombia

Anexo al Reglamento del Contrato de Depósito de Ahorros/ Cuenta Corriente para el manejo y control de los recursos de Campañas Políticas y Partidos Políticos.

En la ciudad de (ciudad), a los días del mes de del año , entre los suscritos a saber **(Nombre y Apellidos)**, mayor de edad, identificado (a) como aparece al pie de su correspondiente firma, quien en calidad de **Candidato o Gerente de campaña** o en calidad de Representante Legal del Partido o Movimiento Político, quien en adelante se denominará **EL CLIENTE**, por una parte, y por la otra **(Nombre y Apellidos)**, mayor de edad, identificado (a) como aparece al pie de su correspondiente firma, quien obra en nombre y representación del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, en su carácter de Gerente Regional **(Regional)** y Representante Legal de la Entidad como se acredita con el respectivo certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia que hace parte integral de este documento, quien en adelante se denominará **EL BANCO**, acuerdan suscribir el presente Anexo al Reglamento del Contrato de Depósito de Ahorros/Cuenta Corriente para el manejo y control de los recursos de Campañas políticas y Partidos Políticos en adelante **EL PRESENTE ANEXO**, de acuerdo a las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. **EL CLIENTE** suscribió el **PRESENTE ANEXO** con **EL BANCO** para la apertura de una cuenta que se designará como **LA CUENTA** de campañas políticas y/o **LA CUENTA** partidos políticos de acuerdo con las condiciones establecidas por la Ley y **EL BANCO**.
2. Que conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1475 de 2011; el subnumeral 1.4. del Capítulo I del Título III y los subnumerales 4.2.2.1.9 y 4.2.7.2.9 del Capítulo IV - Título IV - Parte I de la C.E. 029 de 2014, Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, **EL CLIENTE** se encuentra debidamente facultado para suscribir el **PRESENTE ANEXO**.
3. **EL CLIENTE** acepta y reconoce que lo dispuesto en el **PRESENTE ANEXO** aplica de manera especial y preferente a las condiciones pactadas en el Reglamento del Contrato de Depósito de Ahorros/Cuenta Corriente suscrito con **EL BANCO**, y en lo no regulado, se aplicará lo dispuesto en las leyes 130 de 1994 y 1475 de 2011 y la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y las normas que las modifiquen o sustituyan.

Nota. Anexo al Reglamento del contrato de depósito de Ahorro/ Cuenta Corriente para el manejo y control de los recursos de Campañas Políticas y Partidos Políticos.

Formato tomado de la intranet del Banco Agrario de Colombia (2023).

A continuación, se muestra un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el mes de agosto:

Tabla 3. Actividades ejecutadas en el mes de agosto.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargo	Tareas	Actividades propias del mejoramiento en marcha (organización)	Tareas	Observaciones – inquietudes - intereses
04/08/2023	Día D Regional AGOSTO	Asistir reunión vía TEAMS			Esta actividad se realiza siempre los primeros días del mes
		Realización de actas comités estratégicos			
08/08/2023 - 31/08/2023			Seguimiento corresponsales Bancarios	Sistematización del anexo técnico, presentación de servicios	Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
				Actualización bases de datos	
				Garantizar que las categorías estén diligenciadas correctamente	
				Validez del Anexo Técnico (Firma gerente regional)	
				Documentación necesaria para la apertura de corresponsales bancarios	
08/08/2023 - 31/08/2023	Constitución de garantías	Realización de minutas para autorización de notas de vigencia			Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
		Realización de minutas para solicitud de asignación de poderes nuevos			
		Realización de minutas para revocatorias de poderes			
		Solicitud recursos de caja menor para pagar los procesos notariales			
		Envío de minutas a la notaría para su proceso			

05/08/2023 – 31/08/2023	Souvenirs	Envío de souvenir del Banco y/o pendones según se requiera			Esta actividad se realiza de acuerdo con pedidos
23/08/2023 – 31/08/2023		Campañas Políticas	Apoyo revisión contratos (Apertura de cuentas)		

Nota. Elaboración propia.

En síntesis, el tercer mes de prácticas estuvo dirigido al cumplimiento de las tareas fijas, finalizando con el apoyo a la secretaria de gerencia, aprendiendo sobre el proceso de apertura de cuentas de campañas políticas, se tuvo un acompañamiento por parte de la secretaria de gerencia para el aprendizaje a cerca de las campañas políticas y la apertura de cuentas, el trabajo realizado se vio valorado en cuanto a la retroalimentación realizada por la secretaria ya que mostró su agrado frente al proceso.

2.4 Acciones ejecutadas por la practicante en septiembre de 2023

En el mes de septiembre se realizaron nuevamente pagos por el servicio de logística de eventos y/o brigadas comerciales, dicha actividad fue explicada anteriormente, así mismo se continuo el apoyo a la secretaria de la gerencia (campañas políticas).

A continuación, se muestra un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el mes de septiembre:

Tabla 4. Actividades ejecutadas en el mes de septiembre.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargo	Tareas	Actividades propias del mejoramiento en marcha (organización)	Tareas	Observaciones – inquietudes- intereses
06/09/2023	Día D Regional SEPTIEMBRE	Asistir reunión vía TEAMS			Esta actividad se realiza siempre los primeros días del mes
		Realización de actas comités estratégicos			
01/09/2023 - 30/09/2023			Seguimiento Corresponsales Bancarios	Sistematización del anexo técnico, presentación de servicios	Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
				Actualización bases de datos	
				Garantizar que las categorías estén diligenciadas correctamente	
				Validez del Anexo Técnico (Firma Gerente Regional)	
				Documentación necesaria para la apertura de corresponsales bancarios	
01/09/2023 - 30/09/2023	Constitución de garantías	Realización de minutas para autorización de notas de vigencia			Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
		Realización de minutas para solicitud de asignación de poderes nuevos			
		Realización de minutas para revocatorias de poderes			
		Solicitud recursos de caja menor para pagar los procesos notariales			
		Envío de minutas a la notaría para su proceso			
		Envío de notas de vigencia y/o poderes a los funcionarios			

01/09/2023 - 30/09/2024	Souvenirs	Envío de souvenir del Banco y/o pendones según se requiera			Esta actividad se realiza de acuerdo con pedidos
		Inventario de souvenirs			
23/08/2023 - 31/08/2023	Facturas Operador Logístico	Diligenciamiento de Informes de supervisión			
05/09/2023 - 11/09/2023	Campañas Políticas	Apoyo revisión contratos (Aperturas de cuentas)			Esta actividad es un apoyo a la secretaria de la Gerente, se realiza cuando la misma lo requiera

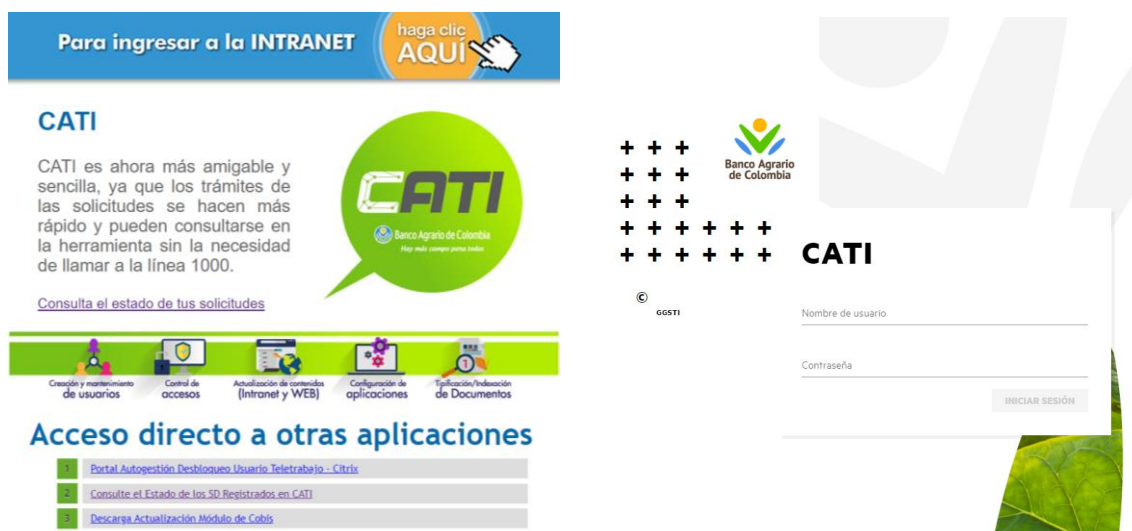
Nota. Elaboración propia.

Este mes de prácticas no estuvo acompañado de tareas nuevas, pero al tener un conocimiento previo del manejo y diligenciamiento de los informes de supervisión para el pago de las facturas ya se realizaba de manera más ágil, teniendo así un cumplimiento efectivo.

2.5 Acciones ejecutadas en octubre de 2023

Durante el mes de octubre, se dio continuidad al cumplimiento de las tareas fijas. Pero con varias actividades adicionales como el desplazamiento hacia la oficina de Carabobo para llevar a cabo la revisión y despacho de material publicitario y *souvenirs*, para el transporte de dicho material se debía solicitar servicio logístico denominado “CATI” por último, se realizó un seguimiento a la entrega, comunicándose con el director de cada oficina.

Figura 12. *Intranet. (ambiente de inicio y ventana de ingreso de usuario).*



Nota. Información tomada de la Intranet del Banco Agrario de Colombia (2023).

Así mismo, se realizó el pedido de la papelería, mediante el portal web del proveedor, primeramente, se realiza el registro de la papelería que se tiene en la oficina, luego se solicitan los artículos faltantes y por último se recibe y almacena, cerciorándose que el pedido este completo, en caso de alguna novedad se reporta en la web del proveedor.

Figura 13. *Ingreso proveedores.*



OFIX
SUMINISTROS Y LOGÍSTICA

Iniciar Sesión - Outsourcing

Usuario
Ingrese el usuario

Contraseña
Ingrese la contraseña

Ingresar

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

Nota. Información tomada de la página web del proveedor (2023).

En este mes, nuevamente se apoya frente al proceso de pagos al operador logístico. A continuación, se muestra un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el mes de octubre:

Tabla 5. Actividades ejecutadas en el mes de octubre.

Fecha	Actividades específicas que la entidad encargo	Tareas	Actividades propias del mejoramiento en marcha (organización)	Tareas	Observaciones – inquietudes- intereses
04/10/2023	Día D Regional OCTUBRE	Asistir reunión vía TEAMS			Esta actividad se realiza siempre los primeros días del mes
		Realización de actas comités estratégicos			
02/10/2023 - 31/10/2023			Seguimiento Corresponsales Bancarios	Sistematización del anexo técnico, presentación de servicios	Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
				Actualización bases de datos	
				Garantizar que las categorías estén diligenciadas correctamente	
				Validez del Anexo Técnico (Firma Gerente Regional)	
				Documentación necesaria para la apertura de corresponsales bancarios	
02/10/2023 - 31/10/2023	Constitución de garantías	Realización de minutas para autorización de notas de vigencia			Esta actividad se realiza a lo largo de todo el mes
		Realización de minutas para solicitud de asignación de poderes nuevos			
		Realización de minutas para revocatorias de poderes			
		Solicitud recursos de caja menor para pagar los procesos notariales			
		Envío de minutas a la notaría para su proceso			
		Envío de notas de vigencia y/o poderes a los funcionarios			

09/10/2023 - 10/10/2023	Inventario Souvenirs (Oficina Carabobo)	Revisión de souvenirs Oficina Carabobo			Esta actividad se realiza de acuerdo con pedidos
		Empaque de souvenirs para 26 oficinas			
		Montaje de CATI para el transporte de los souvenirs			
		Seguimiento a los souvenirs enviados			
23/08/2023 - 31/08/2023	Facturas Operador Logístico	Diligenciamiento de Informes de supervisión			
05/09/2023 - 11/09/2023	Campañas Políticas	Apoyo revisión contratos (Aperturas de cuentas)			Esta actividad es un apoyo a la secretaria de la Gerente, se realiza cuando la misma lo requiera
17/10/2023	Pedido de papelería	Mediante página web del proveedor, registro inventario			
		Realización de pedido			
		Recibir y almacenar pedido			
01/10/2023 - 31/10/2023	Souvenirs	Envío de souvenir del Banco y/o pendones según se requiera			Esta actividad se realiza de acuerdo con pedidos
		Inventario de souvenirs			

Nota. Elaboración propia.

El mes de octubre dio continuidad al cumplimiento de las tareas fijadas, acompañado del desplazamiento hacia la oficina de Carabobo, conociendo la bodega de la jefatura comercial, para el empaque y despacho de *souvenirs*, también, la realización del pedido de la papelería, por último, en este mes, nuevamente se apoya frente al proceso de pagos al operador logístico.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso:

Frente a los procesos que lleva a cabo el área comercial, se puede decir que son adecuados para el cumplimiento de los objetivos, en este caso el apoyo se dio principalmente a la jefatura comercial, teniendo una comunicación con los diferentes directores de las oficinas y gerentes zonales, con estos no siempre se logra una correcta comunicación, ya que muchas veces no dan una respuesta oportuna por el hecho de que quien los contacta es un aprendiz, puesto que no ven esta comunicación como una prioridad.

Sin un manual de funciones, el practicante puede experimentar falta de claridad sobre las expectativas y responsabilidades específicas asociadas con su rol. El manual de funciones podría incluir detalles sobre las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional disponibles para el practicante, brindando así no solamente seguridad, si no también minimizando la dependencia de la orientación personal de los jefes.

Del líder del área comercial se puede decir, que es una persona que realmente tiene sentido de pertenencia por el área y la organización, sabe escuchar y trabajar en equipo, tiene la disposición para aclarar dudas y dar una retroalimentación sobre los procesos que se llevan a cabo, se puede decir que es una persona humana y que no solo se fija en los resultados, si no que logra ver más allá.

Es importante concluir que el desarrollar las prácticas profesionales dentro de un segmento corporativo permitió afianzar los conocimientos obtenidos desde la formación académica, también, que el área comercial del BAC tiene un adecuado funcionamiento frente al desarrollo de sus actividades, una adecuada distribución de las tareas y una comunicación efectiva, falta concientizar a los directores y zonales sobre la importancia de la comunicación con los aprendices ya que estos son un apoyo en las diferentes actividades.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual:

3.2.1 Gestión por procesos:

El proceso es el conjunto de actividades que se requieren para obtener un resultado determinado, el resultado se puede observar de manera concreta y evidente, pues se manifiesta cuando concluye el proceso, sin embargo, no es tan fácil identificar el proceso, dado que está constituido por acciones que no

coinciden. (Smith, 1975, como se citó en Pérez, 2019) escribió sobre la división del trabajo como un concepto básico de la producción, es decir, del resultado, este paso a ser un punto central para el interés de los productores, a principios del siglo XX el producto se convirtió en el punto focal de los métodos de producción.

Los procesos son un fenómeno social, ya que son un conjunto de actividades realizadas por seres humanos, que se unen para alcanzar un producto o resultados, en ocasiones son la combinación de acciones realizadas por máquinas y seres humanos, la parte humana es la que realiza la mayor parte de las acciones y deciden cuando se deben ejecutar (Pérez, 2019).

La gestión por procesos se caracteriza por ser un sistema interrelacionado de procesos que contribuye a incrementar la satisfacción del cliente, ya que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización, permitiendo la apropiada gestión de las interfaces entre los distintos procesos (Pérez, 2019).

3.2.2 Proceso comercial:

El proceso comercial es una serie estructurada de actividades y etapas diseñadas para identificar, atraer, involucrar y finalmente persuadir a los clientes potenciales para que adquieran productos o servicios. Involucra la comprensión de las necesidades del cliente, la construcción de relaciones y la aplicación de estrategias efectivas para cerrar acuerdos de manera exitosa (Armstrong y Kotler, 2013).

El área comercial, se refiere a la unidad dentro de la empresa que se encarga de gestionar las actividades relacionadas con la venta de productos o servicios, esta área es importante para el crecimiento y sostenibilidad de una empresa ya que tiene la responsabilidad de generar ingresos mediante la captación y retención de clientes.

La función principal de esta área es la venta de productos o servicios, identificando los clientes potenciales, desarrollo de estrategias y cierre de acuerdos, así mismo, se encarga de la identificación y desarrollo de relaciones con nuevos clientes, entendiendo las necesidades de este estableciendo relaciones a largo plazo, también, se encarga del análisis del mercado logrando así comprender las tendencias del mercado y la competencia.

El área comercial, también se encarga de la gestión de los canales de distribución, definición de metas y objetivos de ventas para el equipo y monitorea el progreso hacia el cumplimiento de esos objetivos. La efectividad del área comercial es importante para el desarrollo de una organización, puesto que su desempeño impacta directamente en los ingresos.

3.2.3 Corresponsales Bancarios:

Es una entidad financiera o una empresa no bancaria que brinda ciertos servicios en nombre de un banco principal, es decir, actúa como representante o intermediario del banco principal para llevar a cabo transacciones y servicios financieros en lugares donde el banco no tiene presencia física directa, permitiendo así una mayor cobertura de servicios financieros.

Los corresponsales bancarios operan bajo acuerdos y convenios específicos con el banco principal, definiendo los servicios que ofrecen y los términos de la colaboración, se encuentran sujetos a normativas y regulaciones financieras para garantizar la integridad y seguridad de las transacciones realizadas en nombre del banco principal (Acosta, 2022).

3.3 Sobre las acciones del practicante:

La práctica universitaria como opción de grado es una excelente oportunidad para aquellos futuros profesionales ya que permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el pregrado como manejo de bases de datos especializadas, la sistematización e interpretación de información que permitía darle solución satisfactoria a los requerimientos del área. La práctica da una muestra de la realidad laboral a la que se enfrenta, no solamente es enriquecedora para los futuros profesionales sino también para las empresas ya que se ven beneficiados de los conocimientos actualizados e ideas nuevas que traen los estudiantes para llevar a cabo dentro de la organización.

La experiencia de la practica en el Banco Agrario SA permite entender como una entidad financiera desarrolla operaciones propias de un establecimiento bancario comercial, con el objetivo de financiar de forma principal pero no exclusiva, las actividades relacionadas con el sector rural, pecuario, agrícola, pesquero, forestal y agroindustrial. Es una organización financiera con una correcta definición de las actividades de cada uno de sus funcionarios, hablando puntualmente del área comercial se tienen definidos correctamente cada uno de los roles, sin embargo, a pesar de esta distinción se evidencia que entre las bancas hay un gran acompañamiento ya que están muy enfocados en que todas componen el área comercial y van por el mismo objetivo.

El proceso llevado a cabo en el Banco Agrario fue beneficioso para el practicante ya que, el cumplimiento de las tareas fijas dio la oportunidad de conocer como es el funcionamiento de los corresponsales bancarios, logrando así tener una perspectiva diferente; se podría decir que, como futuro administrador de empresas, el conocer sobre el manejo de las entidades financieras permite tener un conocimiento previo sobre el sector financiero.

Las acciones realizadas por el practicante son de gran apoyo para el área comercial, ya que se encarga de algo tan importante como el seguimiento a los corresponsales bancarios, que son el medio para tener cercanía con los clientes y el envío de *souvenirs* que utilizan las diferentes oficinas para generar recordación. Se puede decir que las acciones realizadas fueron enriquecedoras para el proceso de formación del practicante, permitiendo aplicar algunos conocimientos adquiridos, al potenciar esas habilidades prepara al practicante

para ingresar a un mercado laboral altamente competitivo como lo es el de hoy día.

4 Recomendaciones

4.1 A la organización o al área sobre el proceso:

- Concientizar a directores y gerentes zonales de la importancia de tener una buena comunicación con el aprendiz, ya que tienen un papel fundamental como líderes de operación en las diferentes zonas donde se lleva a cabo el desarrollo de la actividad del Banco, logrando así generar un impacto en la gestión con los clientes externos. Para esto se recomienda generar espacios de socialización con actividades que les permita a los directores y gerentes conocer lo que necesita el aprendiz de parte de ellos para así cumplir de manera ágil y eficiente sus requerimientos.
- Se recomienda implementar un modelo de capacitación al aprendiz para que este pueda tener una visión global en la gestión del conocimiento. Es decir, las actividades podrían tener un enfoque operativo (generación de actas, entrega de *souvenirs*, manejo de papelería, entre otros) pero también se propone generar un modelo de formación básica en actividades estrategias y misionales de la operación de la entidad financiera, tales como gestión comercial, gestión de riesgo, servicio al cliente, mercadeo, entre otras, las cuales podrían ser lideradas por directores y/o gerentes zonales, lo cual permitiría al aprendiz aumentar su conocimiento y formar un pensamiento crítico frente a su profesión y campo de acción laboral en compañías del sector financiero.
- Evaluar la posibilidad de ofrecer un plan de carrera a los aprendices, permitiéndoles que se formen y proyecten su carrera a largo plazo dentro de la organización, aportándoles herramientas para poder alcanzar sus metas, con esto se puede lograr una cierta fidelización con la organización, ya que esta es la que le está brindando al aprendiz los medios necesarios para avanzar en el ámbito profesional.

4.2 A los procesos de práctica:

El proceso de practica se vio gratamente acompañado, no solamente por el jefe inmediato si no por las demás personas pertenecientes al área, siempre mostraron disposición para aclarar dudas o enseñar actividades nuevas, dentro del área se fomenta un ambiente laboral positivo, que contribuye al bienestar y desempeño laboral del practicante. En cuanto a las condiciones físicas del sitio de trabajo hay que decir que se cuenta con un sitio de trabajo, agradable, cómodo y adaptado a las condiciones propias del cargo (Computador, picadora de papel, ventilador y gavetas para el almacenamiento de documentos y/o papelería).

En conclusión, el proceso de práctica se desarrolló en buenas condiciones, con un equipo de trabajo agradable y se pudo tener un aprendizaje continuo sobre el funcionamiento de la entidad y del área en que se desarrolló la práctica también, aplicar los conocimientos adoptados durante el pregrado, sin embargo se considera que el proceso en el cual se participó se caracterizó por ser de carácter operativo y ya estaban pre determinadas las labores a realizar, lo cual no permitió que la practicante lograra desarrollar otras habilidades de tipo estratégicas o proponer nuevas acciones en torno a las actividades asignadas.

Referentes

Área comercial. *El marketing*

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448128052.pdf>

Acosta, J. (2022). Plan de expansión para corresponsales bancarios.

http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11945/TR_ABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20BANCARIZACI%C3%93N%20Biblioteca%20RePilo.pdf?sequence=1

Armstrong, G y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Decimoprimer edición PEARSON EDUCACIÓN.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. (2023). *¿Quiénes somos?*

<https://newportalbacprod.azurewebsites.net/quienes-somos>

Oviedo -Rodríguez, M., Medina-León, A., Negrín-Sosa, E., & Carpio Vera, D. (2017). *La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador*. Ingeniería Industrial.

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397011.pdf>

Pérez, G y Pérez, A. (2019). *Bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos*. XXIX Congreso Internacional de contaduría, administración e informática.

<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>