	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 8</b>

26.

<b>FECHA</b>	martes, 28 de noviembre de 2017
--------------	---------------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad


<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Pasantía
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
VELASQUEZ HERNANDEZ	STEFANNY CECILIA	1.120.358.531

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 8</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
ROJAS RUIZ	YUDY CONSTANZA
SARMIENTO MORENO	MARITZA LILIAM

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ)

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)


<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
05/04/2017	47

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1.CREDITOS	CREDITS
2.REPORTES	REPORTS
3.ANALISTA	ANALYST
4.RIESGOS	RISKS
5.FINANCIERA	FINANCIAL
6.BANCO	BANK

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 3 de 8</b>

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

El presente informe corresponde al trabajo final de la pasantía titulada, APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ), que fue desarrollado en un lapso de 672 horas durante cuatro meses donde se realizaron diferentes actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados en la pasantía, la cual fue aprobada por el comité de opción de grado, programa de administración de empresas. Durante el transcurso de los cuatro meses que duró la pasantía se cumplieron una serie de objetivos que fueron planteados por la entidad bancaria y la pasante con el fin de lograr adquirir y aportar conocimientos financieros y administrativos, y así poner en práctica las habilidades logradas durante los cinco años de carrera profesional. Las diferentes actividades realizadas y enfocadas en el análisis y riesgo financiero asignadas por la entidad para el desarrollo de la pasantía como opción de grado fueron un reto y un campo de aplicación de los conocimientos adquiridos en los diferentes núcleos temáticos proporcionados por la universidad con el fin de formar excelentes profesionales. Todo esto con el fin de obtener el título de administrador de empresas, la modalidad elegida y ejecutada pertenece a la línea de Prácticas de Extensión, avalada por el Acuerdo 002 del 17 de agosto de 2017 y la Guía Metodológica de opciones de Grado, versión 2017.

This report corresponds to the final work of the internship titled, SUPPORT TO ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL AREA OF BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ), which was developed in a period of 672 hours during four months where different activities were carried out to achieve the objectives raised in the internship, which was approved by the grade option committee, business administration program. During the course of the four months that the internship lasted, a series of objectives that were raised by the bank and the intern with in order to acquire and provide financial and administrative knowledge, and thus put into practice the skills achieved during the five years of career professional. The different activities carried out and focused on the analysis and financial risk assigned by the entity for the development of the internship as an option of degree were a challenge and a field of application of the knowledge acquired in the different thematic nuclei provided by the university in order to train excellent professionals. All this in order to obtain the title of business administrator, the chosen and executed modality belongs to the line of Extension Practices, endorsed by Agreement 002 of August 17, 2017 and the Methodological Guide of Degree options, version 2017.



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 4 de 8</b>

### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.


En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 5 de 8</b>

(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_\_ NO \_X\_.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 6 de 8</b>

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative



Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.




**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).


<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ).PDF	TEXTO
2.	
3.	
4.	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 8 de 8</b>

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafo)</b>
VELASQUEZ HERNANDEZ STEFANNY CECILIA	Stefanny Velasquez H.

12.1.50



	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: MEXr025</b>
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	<b>Páginas</b>

**APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ)**

**VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ STEFANNY CECILIA**  
**110212188**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**FUSAGASUGÁ**  
**2017**



**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

**VERSIÓN: 1**

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

**APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO  
VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL  
CENTRO (BOGOTÁ)**

**VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ STEFANNY CECILIA**

**Informe final para optar el título de Administrador de empresas**

**Asesor interno**

**ROJAS RUIZ YUDY CONSTANZA**

**Asesor externo**

**SARMIENTO MORENO MARITZA LILIAM**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2017**



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO: MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSIÓN: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

Páginas

---

**Coordinador comité opciones de grado, programa Administración de  
Empresas**

---

**JURADO 1**

---

**JURADO 2**



**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

**VERSIÓN: 1**


**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

### **DEDICATORIA**

Este trabajo que hace parte del proceso para optar el título de administrador de empresas es dedicado a:

1. A mi madre ALIETH HERNÁNDEZ GALLO quién, con su amor, motivación, apoyo y consejo me impulsaron a continuar con mis metas académicas y profesionales.
2. A quien fue mi segunda madre mi abuela CECILIA GALLO que, aunque ya no está con nosotros, siempre con su amor de madre me impulso a luchar por ser la mejor persona a nivel profesional y personal.
3. A mi padre VERARDO ANTONIO VELÁSQUEZ MAHECHA ejemplo de hombre a seguir, quien desde el cielo me guio y cuido en este proceso académico y profesional.
4. A mi esposo JOSÉ RODRIGO ARROYO BECERRA por su amor incondicional, apoyo y comprensión en la culminación de este proceso académico.
5. A mis hijos MARÍA JOSÉ Y JUAN ESTEBAN, los motivos más importantes para querer superarme como persona, profesional y madre.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas


### AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a la entidad bancaria BBVA por la oportunidad de realizar el proceso de pasantías que permitió aplicar los diferentes conocimientos aprendidos en el proceso universitario y adquirir nuevos conocimientos que contribuyen a fortificar y afianzar los conocimientos impartidos en los diferentes núcleos temáticos del proceso académico.

Al igual a la doctora MARITZA LILIAM SARMIENTO MORENO por el tiempo, la asesoría, los conocimientos que compartió y la paciencia para enseñar y guiar los diferentes procesos dentro de la entidad. A la docente YUDY CONSTANZA ROJAS RUIZ, por el apoyo incondicional y la oportuna asesoría que presto en el seguimiento y revisión de los diferentes procesos e informes requeridos en la opción de grado pasantía.


Por último y sin ser menos importante a los compañeros de universidad, docentes, compañeros de trabajo y demás personas que compartieron y contribuyeron en la culminación de esta etapa académica.

Muchas gracias a todos por el apoyo incondicional.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas

## CONTENIDO

<b>1. DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>11</b>
1.1. TIPO DE DOCUMENTO	11
1.2. TÍTULO DEL TRABAJO	11
1.3. AUTOR	11
1.4. PROGRAMA ACADÉMICO	11
1.5. PÁGINAS	11
1.6. ANEXOS	11
1.7. AÑO Y PERIODO ACADÉMICO	12
1.8. FECHA DE INICIO DE LA PASANTÍA	12
1.9. FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PASANTÍA	12
1.10. TOTAL DE HORAS	12
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>13</b>
2.1. TÍTULO:	13
2.2. RESUMEN – PALABRAS CLAVES (DESCRIPTORES)	13
<b>3. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>5. OBJETIVOS</b>	<b>16</b>
5.1. OBJETIVO GENERAL	16
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
<b>6. ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>17</b>

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas
<b>6.1. DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 1</b>		17
<b>6.2. DESARROLLO OBJETIVO No. 2</b>		20
<b>6.3. DESARROLLO OBJETIVO No. 3</b>		22
<b>6.4. DESARROLLO OBJETIVO No. 4</b>		24
<b>7. RESULTADOS OBTENIDOS</b>		25
<b>7.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO NO. 1</b>		25
<b>7.2. RESULTADOS OBJETIVO No. 2</b>		27
<b>7.3. RESULTADOS OBJETIVO No. 3</b>		29
<b>7.4. RESULTADOS OBJETIVO No. 4</b>		32
<b>7.5. RESULTADOS OBJETIVO NO. 5</b>		34
<b>8. CONCLUSION</b>		37
<b>9. RECOMENDACIONES</b>		39
<b>ANEXOS</b>		40
<b>ANEXO NO. 1</b>		40
<b>ANEXO NO. 2</b>		41
<b>ANEXO NO. 3</b>		42
<b>ANEXO NO. 4</b>		43
<b>ANEXO NO. 5</b>		44
<b>ANEXO NO. 6</b>		45
<b>10. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN</b>		46
<b>NETGRAFIA</b>		47



**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

**VERSIÓN: 1**

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

**LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA 1 ESTADISTICA DE LOS FILTROS BÁSICOS (DIARIO) .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 2 ESTADO DE CRÉDITO VERIFICACION DE DOCUMENTACIÓN (SEMANAL).....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 3 ILUSTRACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 4 PROCESO DE TOMA DE DECISIÓN FINAL.....</b>	<b>35</b>





**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**


**VERSIÓN: 1**

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

**LISTA DE ILUSTRACIONES**

<b>ILUSTRACIÓN 1 PROCESO DE SEGMENTACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>ILUSTRACIÓN 2 GRUPO DE TRABAJO .....</b>	<b>40</b>
<b>ILUSTRACIÓN 3 PROGRAMA RUES .....</b>	<b>41</b>
<b>ILUSTRACIÓN 4 PROGRAMA BONITA .....</b>	<b>42</b>
<b>ILUSTRACIÓN 5 FICHA DE PRESENTACIÓN DIGITAL .....</b>	<b>43</b>
<b>ILUSTRACIÓN 6 CARTA DE TOMA DE DECISIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>ILUSTRACIÓN 7 EVIDENCIA DE LABORES.....</b>	<b>45</b>

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas


**LISTA DE DIAGRAMAS**

**DIAGRAMA 1 FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....30**

**DIAGRAMA 2 CONTINUACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....30**

**DIAGRAMA 3 PROCESO DEL INFORME FINAL DEL ANALISTA.....33**

**DIAGRAMA 4 PROCESO DE TOMA DE DECISIÓN FINAL.....34**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO:MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas

## 1. DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. TIPO DE DOCUMENTO

Informe final de pasantía

### 1.2. TÍTULO DEL TRABAJO

APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ)

### 1.3. AUTOR

VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ STEFANNY CECILIA

### 1.4. PROGRAMA ACADÉMICO


Administración de empresas

### 1.5. PAGINAS

47

### 1.6. ANEXOS

- Grupo de trabajo
- Programa RUES
- Programa BONITA
- Ficha de presentación digital
- Carta de toma de decisiones
- Evidencia de labores

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

**1.7. AÑO Y PERIODO ACADÉMICO**

2017 IIPA

**1.8. FECHA DE INICIO DE LA PASANTÍA**


05 abril del 2017

**1.9. FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PASANTÍA**

15 agosto del 2017

**1.10. TOTAL DE HORAS**

672 horas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas


## 2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

### 2.1. TITULO

APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ)

### 2.2. RESUMEN – PALABRAS CLAVES (DESCRIPTORES)

- Créditos
- Pymes
- Analista
- Organismo decisor
- Grannet
- Análisis de riesgos

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas


### 3. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al trabajo final de la pasantía titulada, APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ), que fue desarrollado en un lapso de 672 horas durante cuatro meses donde se realizaron diferentes actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados en la pasantía, la cual fue aprobada por el comité de opción de grado, programa de administración de empresas.

Durante el transcurso de los cuatro meses que duró la pasantía se cumplieron una serie de objetivos que fueron planteados por la entidad bancaria y la pasante con el fin de lograr adquirir y aportar conocimientos financieros y administrativos, y así poner en práctica las habilidades logradas durante los cinco años de carrera profesional.

Las diferentes actividades realizadas y enfocadas en el análisis y riesgo financiero asignadas por la entidad para el desarrollo de la pasantía como opción de grado fueron un reto y un campo de aplicación de los conocimientos adquiridos en los diferentes núcleos temáticos proporcionados por la universidad con el fin de formar excelentes profesionales.

Todo esto con el fin de obtener el título de administrador de empresas, la modalidad elegida y ejecutada pertenece a la línea de Prácticas de Extensión, avalada por el Acuerdo 002 del 17 de agosto de 2017 y la Guía Metodológica de opciones de Grado, versión 2017.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas


#### 4. JUSTIFICACIÓN

EL APOYO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) CENTRO DE NEGOCIOS TERRITORIAL CENTRO (BOGOTÁ), se convierte en una experiencia a nivel profesional muy enriquecedora ya que se pueden aplicar conocimientos, enriquecer y adquirir nuevas habilidades laborales, contribuir con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la entidad y desempeñar una buena labor que permita culminar y fortalecer el proceso académico para optar por el título de Administrador de Empresas.

Dentro de las actividades desempeñadas durante el periodo de pasantía se realizó un proceso de capacitación que permitió realizar un estudio óptimo y profesional de las actividades de aprobación, negación o devolución de créditos encomendadas en el área financiera, en el desarrollo de labor pactada con la entidad.

Lo beneficioso de esta experiencia es el poder adquirir instrucciones como funcionaria de la empresa en el manejo de programas que hacen que los procesos sean ágiles para la toma de decisiones y aportar nuevos conocimientos que ayuden a la solicitud de un crédito pymes.

Todos los diferentes procesos laborales y académicos empleados en el periodo de tiempo de la pasantía van encaminados en fortalecer y afianzar las habilidades necesarias para ser un buen Administrador de Empresas.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

## 5. OBJETIVOS


### 5.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar en el proceso al área administrativa y financiera del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) centro de negocios territorial centro (Bogotá)

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar consulta de filtros básicos de solicitudes de crédito.
- Verificar que los documentos solicitados por la entidad para la aprobación de sus servicios se encuentren totalmente diligenciados y completos de acuerdo con los requerimientos institucionales.
- Organizar la documentación de clientes de la entidad.
- Elaborar análisis de solicitudes de crédito para el organismo decisor.
- Apoyar el proceso de la toma de decisión final de la solicitud del crédito pymes con el analista y el organismo decisor.



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO:MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas

## 6. ACTIVIDADES REALIZADAS

### 6.1. DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 1


#### REALIZAR CONSULTA DE FILTROS BÁSICOS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO

Para la empresa el proceso que se realiza dentro de este objetivo es de vital importancia, porque se hace la verificación de los documentos suministrados por los clientes para acceder a un crédito; estos deben ser originales y lo más legibles posible.

De esta manera es más fácil para los analistas realizar el estudio del caso y tomar la decisión que favorezca al banco y el solicitante.

Para el cumplimiento del objetivo se desarrollan los procedimientos estipulados por el banco:

1. Se elabora una descripción breve del proceso que se realizará internamente para la aprobación de crédito: estudio del monto solicitado, destino del crédito (libre inversión, compra de cartera, consumo entre otros.), garantías que ofrece el cliente y plazo que pide para el pago del mismo.
2. Consultas básicas del estudio crediticio, se dividen en 5 pasos los cuales son:
  - SARLAFT, es un sistema administrativo de riesgo donde se verifica si la empresa, los socios o el representante legal han tenido algo que ver con lavado de activos o financiamiento del terrorismo, todo esto con el fin de

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

contrastar la procedencia de los activos con los que cuentan.

- BDME, boletín de deudores morosos del estado, en esta página se confronta que el cliente solicitante no esté reportado por las diferentes entidades. Se debe verificar que tanto los solicitantes como los accionistas no reporten deudas pendientes con entidades del Estado, especialmente DIAN. Y si lo está, revisar el comportamiento de pago que se ha tenido.
- RUES, registro único empresarial y social, se confirma si la empresa o la persona natural se encuentre activa, el último año renovado, la vigencia de la sociedad, el capital pagado con el que se constituyó, representante legal y la fecha de inscripción del mismo.
- POSICIÓN DE RIESGOS, en las posiciones se verifica si el solicitante ya ha tenido créditos con la entidad, que montos se le han otorgado, la puntualidad en los pagos o si presenta impagos.
- CIFIN, a través de esta herramienta se obtiene el resumen crediticio de la persona natural o jurídica: endeudamiento global, obligaciones activas y saldadas, embargos, moras, y score.

3. Clasificar la gestión de riesgos del segmento, enmarcada dentro del circuito, donde se establecen y describen las etapas de admisión, formalización, seguimiento y recuperación, que corresponde al ciclo de vida de un crédito pymes; si en algún momento de estas fases el banco o el analista bajo las políticas establecidas encuentran un error o falla, se debe informar al cliente sobre la negación del crédito.

El aporte que se realiza en este proceso es la adecuada verificación del ciclo de aprobación ejecutado por el analista sea correcto.



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: MEXr025

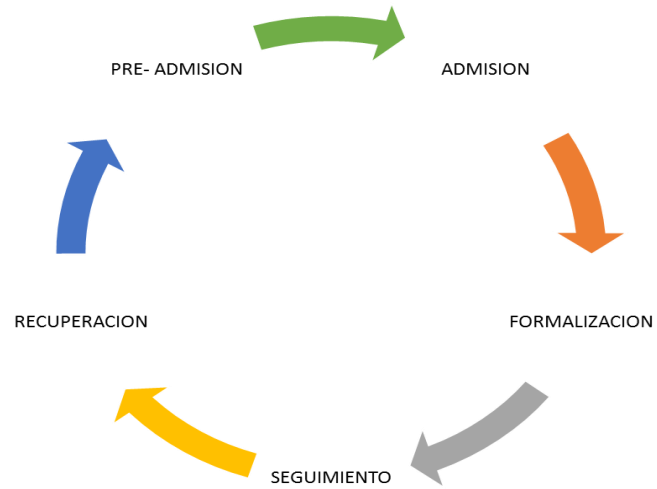
PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1


INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

ILUSTRACIÓN 1 PROCESO DE SEGMENTACIÓN



FUENTE 1 SUMINISTRADA POR EL BANCO BBVA


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

## 6.2. DESARROLLO OBJETIVO No. 2

VERIFICAR QUE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS POR LA ENTIDAD PARA LA APROBACIÓN DE SUS SERVICIOS SE ENCUENTREN TOTALMENTE DILIGENCIADOS Y COMPLETOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES.

Las actividades que se desarrollaron dentro de este objetivo fueron:

1. Asignación de clientes para realizar el análisis del crédito. Este proceso es dado por el supervisor o encargado de la oficina de estudio y se efectúa una asignación diaria entre 5 o 6 casos para cada uno de los analistas.
  
2. Verificación de los documentos del solicitante del crédito: (cédula del cliente, estados financieros de tres periodos, flujo de caja, RUT, declaraciones de renta, cámara de comercio, composición accionaría, declaración de IVA, dictamen del revisor fiscal y plan de inversión); esta es la documentación básica para el proceso de admisión del crédito. Cuando estos no están completos se realiza la devolución del paquete a la oficina que está requiriendo el estudio, para que gestione los faltantes con el cliente. Se le da un plazo al ejecutivo de la oficina de dos días máximo para corregir y arreglar la solicitud.
  
3. Contrastar los estados financieros presentados por los contadores con la declaración de renta del respectivo año, de esta manera corroborar que los estados financieros no estén alterados y que se haya declarado lo que realmente es. Lo anterior se lleva a cabo con el fin de medir la honestidad y

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

transparencia que tiene el cliente en el momento de solicitar el crédito.

4. Alertar a los analistas del puntaje Buró que reportan las centrales de riesgo para cada cliente, el Buró es un porcentaje que arroja la central de riesgos CIFIN, con el cual se puede determinar el hábito de pago del cliente.

El banco tiene especificaciones de revisión del Buró las cuales son:

- “Moras vigentes con el sector financiero (Debe contar con paz y salvo o carta aclaratoria de la entidad que reporta).
- Cartera castigada.
- Cuentas embargadas vigentes.
- Cuentas o Productos canceladas por mal manejo.
- Clientes reestructurados”

Un significado más amplio de lo que es el:

“Buró de Crédito CIFIN es una empresa de orden comercial que se constituyó en el año de 1981 para dar tratamiento a la información de obligaciones financieras y comerciales. En ese sentido, se trata de una institución conformada a partir de una asociación bancaria con la que se busca recopilar, administrar, analizar, enviar divulgar y procesar este tipo de información”.

Esta información es suministrada por el banco de carácter confidencial, y se maneja para el análisis y la verificación del proceso del crédito solicitado.



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO:MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSIÓN: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

Páginas

5. Verificar la posición de riesgo que tiene el cliente con el banco. (Las deudas que tiene con BBVA), en este paso se identifica si el cliente tiene o a tenido alguna deuda y como fue o ha sido su comportamiento de pago. Si se encuentra que el solicitante no ha sido responsable con el pago oportuno de los créditos adquiridos, la respuesta ante la solicitud del nuevo crédito va ser negativa.

6. Después de la verificación de los documentos el solicitante puede tener alguna de estas respuestas:

- Aprobado
- Negado
- Devuelto

Según la respuesta que obtenga por parte del analista se seguirá con el proceso de segmentación del crédito.

### **6.3. DESARROLLO OBJETIVO No. 3**


ELABORAR ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO PARA EL ORGANISMO DECISOR.

Después que el analista revisa la información sobre la solicitud de crédito realiza una carpeta organizada para el organismo decisor y este emita un veredicto final.

Esta carpeta debe contener los siguientes documentos:

1. Las consultas básicas

- SARLAFT

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

- BDME
- RUES


2. Consolidación de estados financieros, en este proceso se utiliza un programa suministrado por la empresa llamado GRANET, donde se sube la información más relevante de los estados financieros de los solicitantes del crédito.

3. Dentro de la carpeta que se va a presentar deben ir los documentos que auxiliar o pasante verifíco que fueran visibles como lo son:

- Copia de la cédula
- Estados financieros (tres)
- Declaración de renta
- Cámara de comercio
- Composición accionaría
- Declaración de IVA
- Flujo de caja
- RUT
- Dictamen del revisor fiscal
- Plan de inversión

4. Anexa carta decisora por parte del analista.

Después de tener estos documentos agrupados se le informa al organismo decisor para dar a conocer la decisión final del analista y tomar una decisión grupal.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

#### **6.4. DESARROLLO OBJETIVO No. 4**

APOYAR EL PROCESO DE LA TOMA DE DECISIÓN FINAL DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITO PYMES CON EL ANALISTA Y EL ORGANISMO DECISOR.

Como pasante de la entidad bancaria BBVA, se obtuvo la experiencia de poder ayudar a tomar la decisión final del proceso de solicitud del crédito, éste se desarrolló de la siguiente manera:

En primer lugar, se consolidan los documentos por parte del analista y se realiza una carta para dar a conocer la decisión tomada, cuando esto se realiza se reúnen el organismo decisor, el analista y la pasante para comprobar que los documentos estén completos, escuchar la opinión del analista y el pasante frente a la solicitud de crédito pymes.

El segundo paso es escuchar la decisión que tomar el organizador decisor no esté de acuerdo con la determinación del analista o pasante por lo cual se realiza una última revisión de los documentos con la ayuda de la pasante y poder tomar una decisión conjunta.

Después de dar el veredicto final se emite una carta al cliente justificando la respuesta al crédito pymes solicitado.





MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO:MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

## 7.RESULTADOS OBTENIDOS

### 7.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO NO. 1

Dentro del primer objetivo que es la realización de consulta de filtros básicos de solicitud de créditos podemos ver que, en un 40% los créditos se devuelven porque dentro del boletín de deudores morosos del estado, debe o tiene una deuda que no ha sido cancelada en su totalidad y adicional a esto no existen acuerdos de pagos, lo que hace que el solicitante no sea confiable en el momento de adquirir responsabilidades con el banco.

La evidencia es la realización de un cuadro comparativo en los diferentes filtros básicos utilizados para la solicitud del crédito:

**TABLA 1 ESTADÍSTICA DE LOS FILTROS BÁSICOS (DIARIO)**

<b>FILTROS</b>	<b>APROBADOS</b>	<b>NEGADOS</b>
<b>SARLAFT</b>	40	0
<b>BDME</b>	32	8
<b>RUES</b>	37	3
<b>TOTAL DE CRÉDITOS DIARIOS</b>		<b>40</b>

FUENTE 2 ELABORACIÓN PROPIA



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO:MEXr025

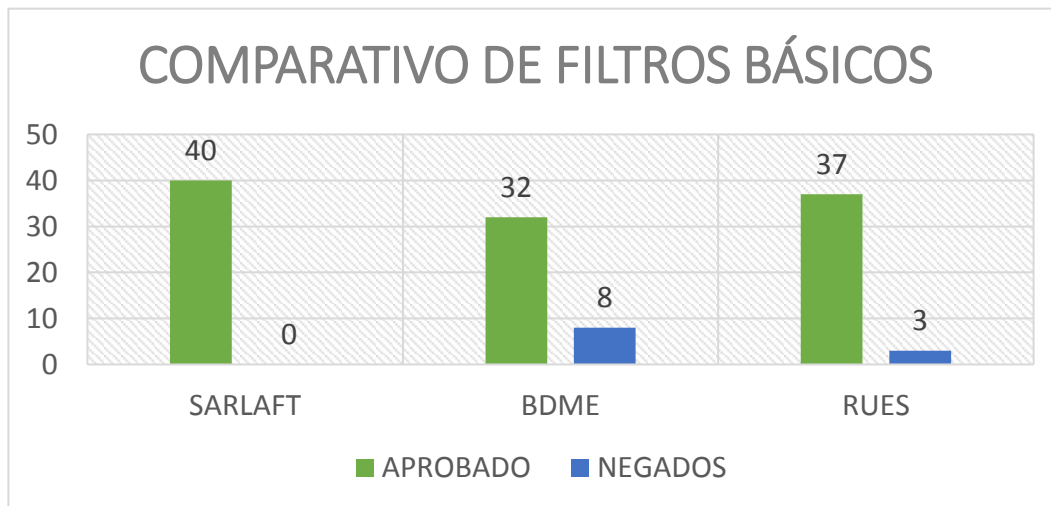
PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas


GRAFICO 1 COMPARATIVOS DE LOS FILTROS BÁSICOS



FUENTE 3: ELABORACIÓN PROPIA

Se analiza que la mayoría de las solicitudes de créditos son negados por que no cuentan con capacidad de endeudamiento o que las deudas que tienen ya no lo hacen un cliente confiable para la empresa, y la otra razón, es que la información que presentan muchas veces no es del todo cierta.

Pero el Banco cuenta con las diferentes herramientas tecnológicas para contrastar la veracidad del cliente sobre la información que presenta, este proceso se llama validación de la información (En este se debe efectuar validación de la información aportada para el análisis de las operaciones de crédito tanto de los solicitantes como de los accionistas cuando se trate de una persona jurídica). Esto muestra que las personas al solicitar el crédito no lo hacen de manera confiable en la actividad que realizan con la actividad que está registrada ante las entidades públicas como la cámara de comercio o RUT.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

## 7.2. RESULTADOS OBJETIVO No. 2

Dentro del segundo objetivo, la verificación de los documentos solicitados por el banco podemos ver que son enviados por el asesor bancario a un programa llamado BONITA, estos documentos son asignados a los diferentes analistas que son las personas que verifican toda la información solicitada dentro del procesos y es el que aprueba o no el crédito.


Cada uno de los procedimientos de verificación pueden ser devueltos y se agrega un plazo para la recolección nuevamente de la información del cliente y quede en espera.

Una de las actividades a realizar es la comparación de los estados financieros con la declaración de renta y el montaje de las cifras al programa que maneja el banco el cual se llama GRANET para que de esta manera se pueda continuar con el análisis respectivo.

**Tabla 2 ESTADO DE CRÉDITO VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN (SEMANAL)**

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>DEVUELTOS</b>
<b>Formato de solicitud</b>	0
<b>Estados financieros</b>	15
<b>Declaración de renta</b>	18
<b>Comparación estados financieros y declaración de renta</b>	2

**FUENTE 4: ELABORACIÓN PROPIA**


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

Dentro del análisis de la verificación de documentación se ve la cantidad de documentos entregados por el solicitante, algunos de ellos no cumplen con las políticas establecidas por el banco; las causas de las devoluciones pueden ser:

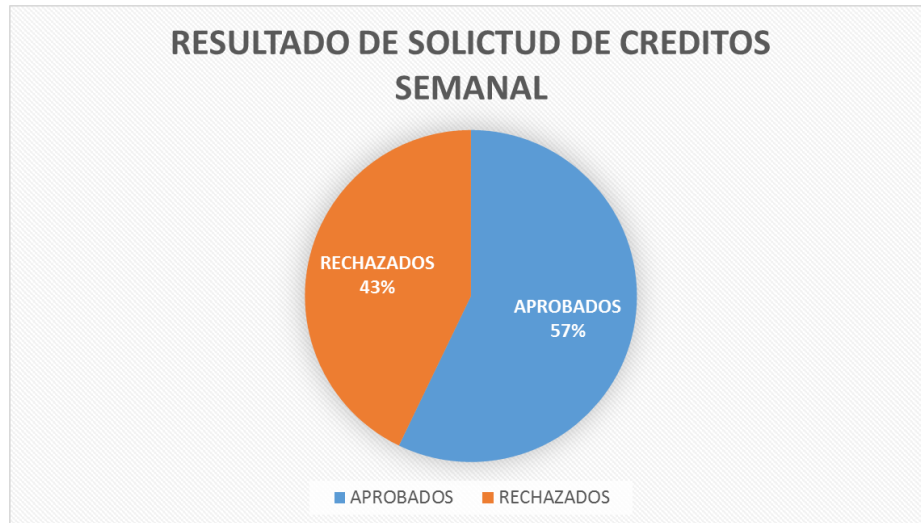
- No son legibles los documentos.
- Por no venir los estados financieros correspondientes a los 3 años fiscales.
- Porque no envían los 3 periodos fiscales (declaración de renta).
- Los documentos de declaración de renta no coinciden con las cifras de los estados financieros.

Dentro de las políticas del banco la devolución de los documentos no significa que el proceso de solicitud de crédito se termine, solo hay una pausa para que sean corregidos los documentos y volverlos a enviar por medio del programa BONITA en un plazo máximo de dos días, desde la fecha que el analista devuelve el proceso.

Otro de los análisis que podemos hacer es la cantidad de procesos aprobados o negados por parte del banco durante una semana:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO:MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas

**GRAFICA 2. RESULTADO DE SOLICITUD DE CRÉDITOS SEMANALES**



**FUENTE 5: ELABORACIÓN PROPIA**

La mayoría de los créditos rechazados es porque no tienen la capacidad de endeudamiento o porque el Buró es muy bajo para poder darle respuesta positiva al cliente. Recordemos que el porcentaje del Buró es asignado por la entidad bancaria.

### **7.3. RESULTADOS OBJETIVO No. 3**

se elaboró un flujograma sobre el proceso de organización de la documentación para que las personas nuevas que vayan a estar involucradas en esta etapa de la solicitud del crédito tengan el paso a paso de cómo se debe hacer:



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: MEXr025

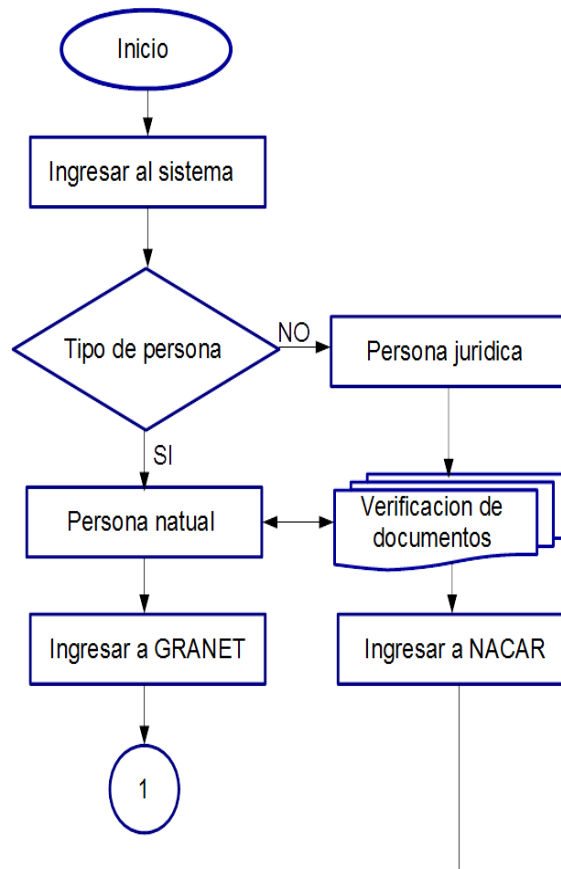
PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

DIAGRAMA 1 FLUJOGRAMA DEL PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS



FUENTE 3 ELABORACIÓN PROPIA

DIAGRAMA 2 CONTINUACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS



MACROPROCESO DE APOYO

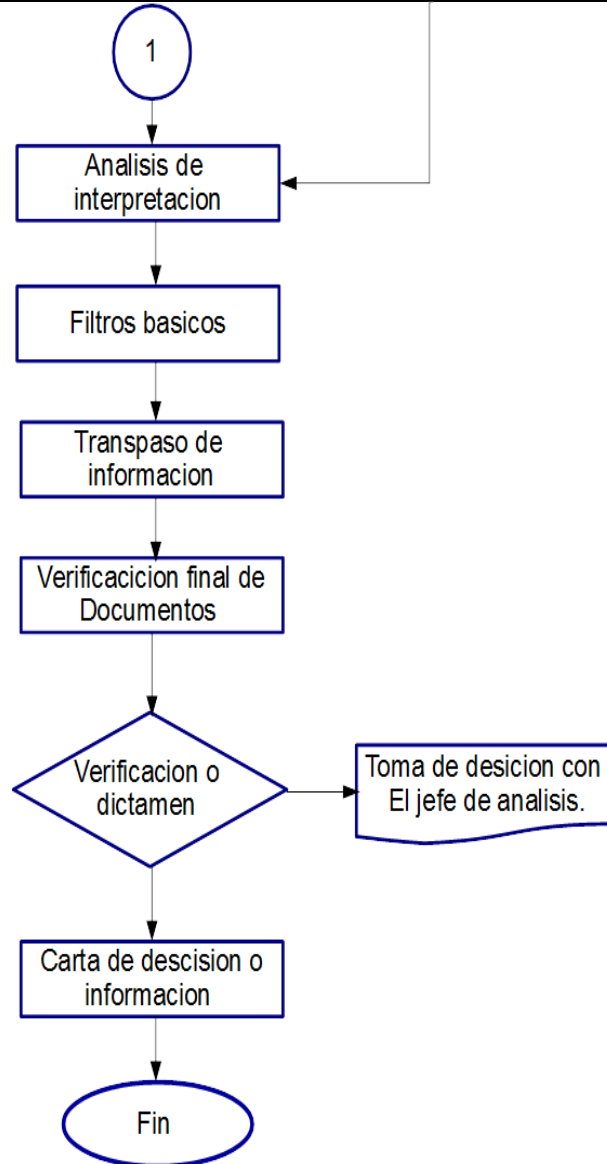
CÓDIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas



FUENTE 4 ELABORACIÓN PROPIA



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO:MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSIÓN: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA**

Páginas


**TABLA 3 ILUSTRACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

PROCESO	RESPONSABLE
<b>INICIO</b>	
Ingresas al sistema llamado BONITA para descargar todos los documentos de la solicitud de crédito.	Pasante
Verificación de tipo de persona solicitante del crédito.	Pasante
Persona natural, los documentos son: Cámara de comercio. Declaración de renta 2 años fiscales. Estados financieros. Información del cónyuge o persona avalista del negocio.	Pasante
Se verifica los documentos de los dos tipos de personas que solicitan el crédito.	
El análisis de interpretación sobre todos los documentos que fueron descargados y revisados.	Pasante
Al igual se verifica que RUES, SARLAFT y BDME del solicitante sean correctos bajo las políticas del banco.	Pasante
Después de tener la información completa en una carpeta digital es pasada al analista encargado del proceso.	Pasante
El analista verifica la documentación de la carpeta y hace confirmación de la revisión de los documentos.	Analista
El analista realiza un dictamen del crédito solicitado	Analista
Se toma la decisión de aprobación, devolución o negación del crédito	Jefe de oficina de analistas
La decisión se toma teniendo en cuenta los análisis de interpretación del analista y verificador de documentos.	
La carta de decisión o información se realiza con la decisión tomada y es enviada a la oficina donde se realizó la solicitud.	

**FUENTE 5 ELABORACIÓN PROPIA**

**7.4. RESULTADOS OBJETIVO No. 4**



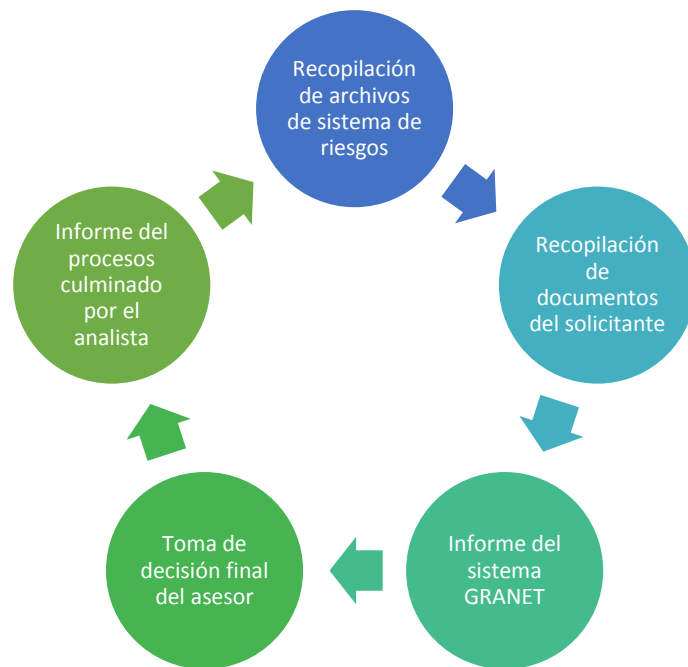
	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO: MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

El desarrollo de este objetivo se vuelve un proceso continuo con cada una de las solicitudes de crédito.

El aporte es la realización de un proceso cíclico para las personas que estén involucradas en el desarrollo de esta actividad para que no se pierdan o tengan una guía práctica.

El procesó cíclico que se organizó así:

**DIAGRAMA 3 PROCESO DEL INFORME FINAL DEL ANALISTA**



**FUENTE 6 ELABORACIÓN PROPIA**

Este es el proceso que debe tener en cuenta el analista para poder emitir un informe al organismo decisor de la solicitud a crédito del cliente.



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO:MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

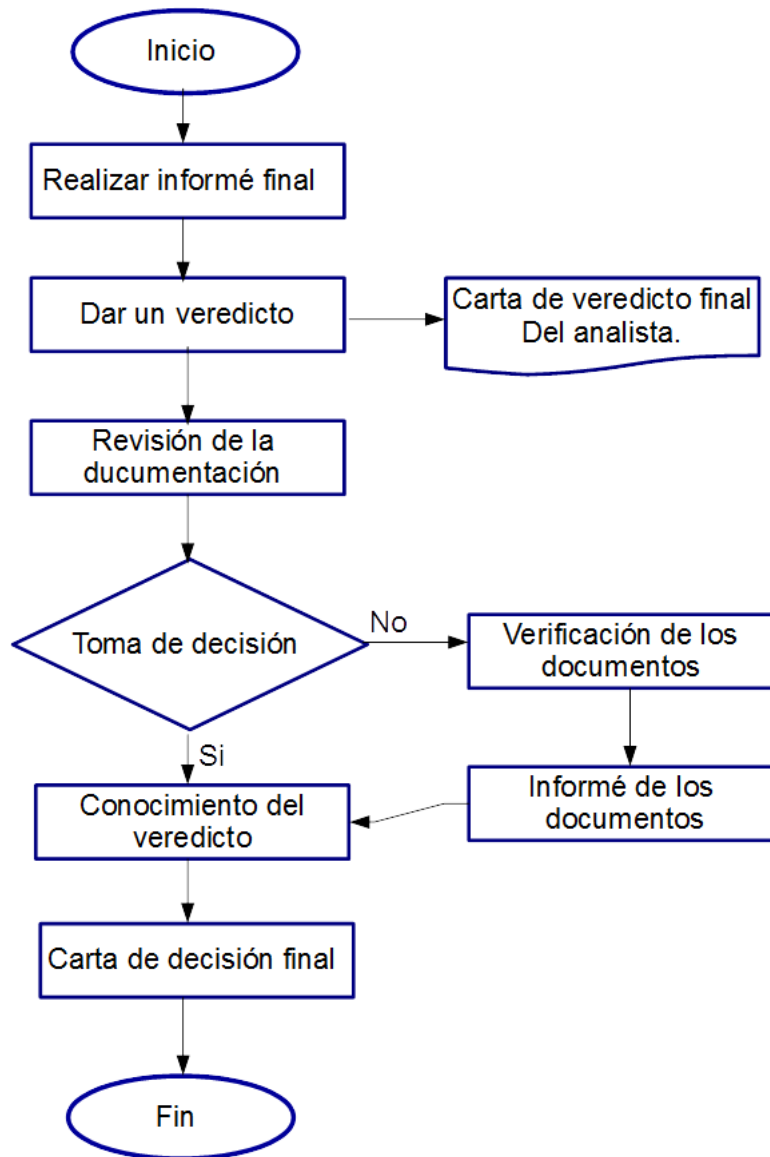
VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

### 7.5. RESULTADOS OBJETIVO NO. 5

DIAGRAMA 4 PROCESO DE TOMA DE DECISIÓN FINAL



FUENTE 7 ELABORACIÓN PROPIA



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO: MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSIÓN: 1


**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA**

Páginas

La explicación del proceso que se presento es la siguiente:

**TABLA 4 PROCESO DE TOMA DE DECISIÓN FINAL**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO</b>		
<b>Realizar informe final</b>	Analista	El informe final debe contener todos los documentos que ayuden a tomar la decisión final
<b>Dar un veredicto</b>	Analista	Como el analista ya ha realizado un estudio del solicitante del crédito toma una decisión
<b>Carta de veredicto final Del analista</b>	Analista	Esta decisión puede ser (aprobado, negado o aplazado) y será dado por escrito.
<b>Revisión de la Documentación</b>	Organismo decisor	Se verifica que este toda la documentación que estén los análisis de riesgo del solicitante del crédito
<b>Toma de decisión</b>	Analista y organismo decisor	Si las dos personas están de acuerdo con el veredicto se realiza:
<b>Conocimiento del Veredicto</b>	Organismo decisor	Un conocimiento del veredicto dentro de la reunión
<b>Carta de decisión final</b>	Organismo decisor	Y se realiza la carta final del veredicto firmada por el organismo

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

		decisor.
<b>Verificación de los documentos</b>	Organismo decisor	Cuando no están de acuerdo con la decisión se revisa nuevamente los documentos
<b>Informe de los documentos</b>	Organismo decisor	Se exponen las opiniones de cada uno de los participantes en la reunión para poder llegar a un conceso y dar el veredicto final

FUENTE 8 ELABORACIÓN PROPIA



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO: MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**


VERSIÓN: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

Páginas


## **8.CONCLUSIONES**

- Dentro del banco se establecen políticas en el proceso de solicitud de créditos, esto se realiza con el fin de que los analistas puedan tener una información clara del aspirante, por lo cual se logra establecer una comunicación clara con los asesores con el fin de que en el primer paso no se vea interrumpido y trancado el proceso.
- Se obtuvo un proceso claro en cada una de las etapas de la solicitud del crédito con el fin de que las personas involucradas puedan tener un poco más de claridad y confianza.
- Se logró establecer relaciones de respeto, confianza, amigabilidad con el equipo de analistas y el organismo decisor a través de una comunicación clara y precisa para que los procesos para establecer una decisión final en la solicitud de un crédito pymes se haga de manera ágil, clara y honesta.
- Para lograr con satisfacción el proceso, se realiza por medio de políticas de organización, teniendo en cuenta la teoría de Fayol donde habla del orden y que si se tiene claras las funciones y los procesos los resultados serán favorables para la entidad bancaria.
- Se realiza acompañamiento en las diferentes etapas del proceso de solicitud de créditos pymes con el fin de aprender por completo el procedimiento y poder cumplir con los objetivos expuestos al comienzo de la pasantía, los acompañamientos se dividen en los 5 objetivos planteados dentro de la

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

pasantía donde se empieza desde la solicitud de documentos hasta el veredicto final.

- Se adquieren conocimientos financieros dentro del proceso del crédito y bajo las políticas establecidas por la entidad para el buen manejo de las herramientas y programas que hacen parte del procedimiento para la decisión final del banco.
- Se participa activamente en el proceso encargado del analista y el organismo decisor haciendo la recopilación de los documentos establecidos por la entidad bancaria para tomar en conjunto una decisión final donde puede ser negado, aprobado o devuelto por falta de información por parte del cliente.
- Se adecuaron algunos procesos de manera escrita y consecutivamente para las personas que lleguen a realizar las mismas funciones, para que tengan una guía clara y de apoyo en el proceso.
- Se realizó un análisis del proceso de verificación de documentos para disminuir los tiempos y poder hacer más ágil y eficaz el procedimiento de solicitud de crédito pymes.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CÓDIGO:MEXr025
	<b>PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>	VERSIÓN: 1
	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA</b>	Páginas

### 9.RECOMENDACIONES

- Continuar con el nivel de calidad en los procesos de solicitud de crédito pymes en la entidad bancaria.
- Seguir implementando herramientas que faciliten la comunicación con el asesor, el analista y el organismo decisor sobre el proceso de la solicitud del crédito pymes.
- Realizar retroalimentaciones periódicas del funcionamiento de la oficina dando a conocer tiempos en agilidad, créditos aprobados, rechazados o devueltos y los motivos más frecuentes de estas decisiones.
- Tener en cuenta la buena labor del pasante de la Universidad de Cundinamarca para que se vuelva una puerta abierta para el programa de administración de empresas pueda seguir enviando pasantes a esta entidad bancaria tan importante.



**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

**VERSIÓN: 1**

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

## **ANEXOS**

### **ANEXO NO. 1**

#### **ILUSTRACIÓN 2 GRUPO DE TRABAJO**



**FUENTE 9 FOTOGRAFÍA TOMADA POR LA PASANTE**

Esta fotografía evidencia el grupo de trabajo y las herramientas utilizadas para elaborar los procedimientos necesarios para llegar a la respuesta final de la solicitud del crédito pymes.





MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

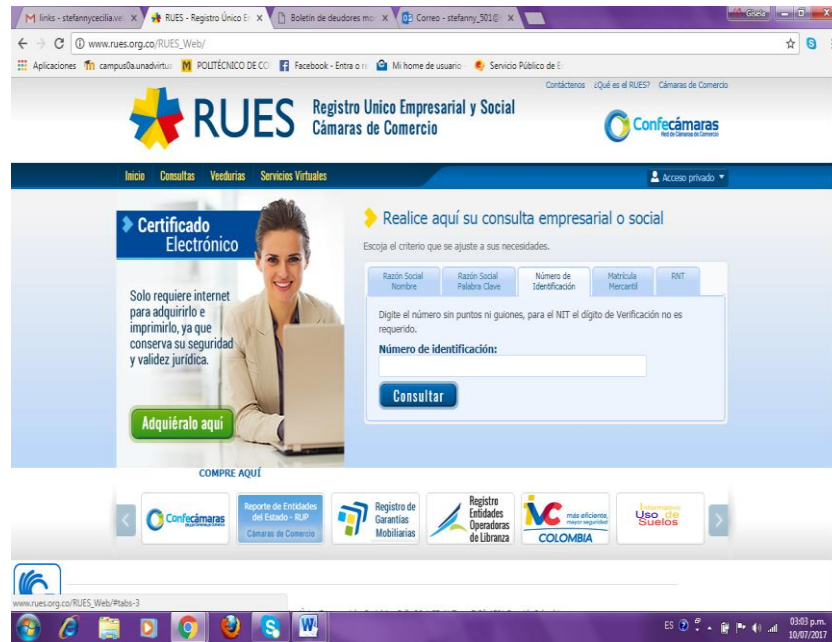
VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

## ANEXO NO. 2

### ILUSTRACIÓN 3 PROGRAMA RUES



FUENTE 10 PANTALLAZO TOMADO POR LA PASANTE

Esta página es una herramienta de verificación RUES (registro único empresarial y social cámaras de comercio) ayuda a confirmar los documentos enviados o suministrados por el solicitante del crédito pymes.



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

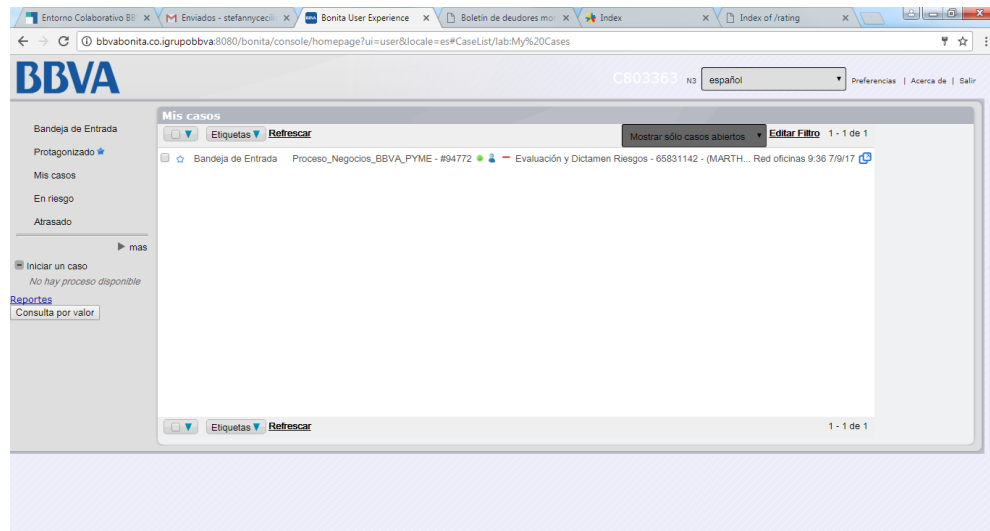
VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

### ANEXO NO. 3

#### ILUSTRACIÓN 4 PROGRAMA BONITA



FUENTE 11 PANTALLAZO TOMADO POR LA PASANTE

Este es el programa que utilizan los asesores para agrupar los documentos que deben entregar los solicitantes de crédito pymes y los cuales son descargados y revisados por los analistas que tiene la asignación de clientes.



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSIÓN: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA

Páginas

#### ANEXO NO. 4

#### ILUSTRACIÓN 5 FICHA DE PRESENTACIÓN DIGITAL

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

OFICINA		TERRITORIAL			ID GRUPO ECONÓMICO			
NOMBRE CLIENTE	NIT / C.C. (SIN DV)	DIV	RADICADO	BONITA	WEB PYMECONTADOR	CIU	SECTOR	VULNERABILIDAD

NOMBRE	LÍMITES/LÍNEAS	ACTUAL (millones)			DISPUESTO (millones)			PROPUESTO (millones)				FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	
		IMPORTE	PERIODOS (MESES)	PLAZO	IMPORTE	PERIODOS (MESES)	PLAZO	IMPORTE	PERIODOS (MESES)	PLAZO	GRACIA		AMORT.
CONSUMO		CUPD	PUNTUAL		CUPD	PUNTUAL		CUPD	PUNTUAL	PLAZO	GRACIA	AMORT.	

FUENTE 12 PANTALLAZO TOMADO POR LA PASANTE

Cuando los analistas tienen la documentación agrupada y organizada se realiza la ficha de presentación final para que el organismo decisor tome su decisión.





**MACROPROCESO DE APOYO**

**CÓDIGO: MEXr025**

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

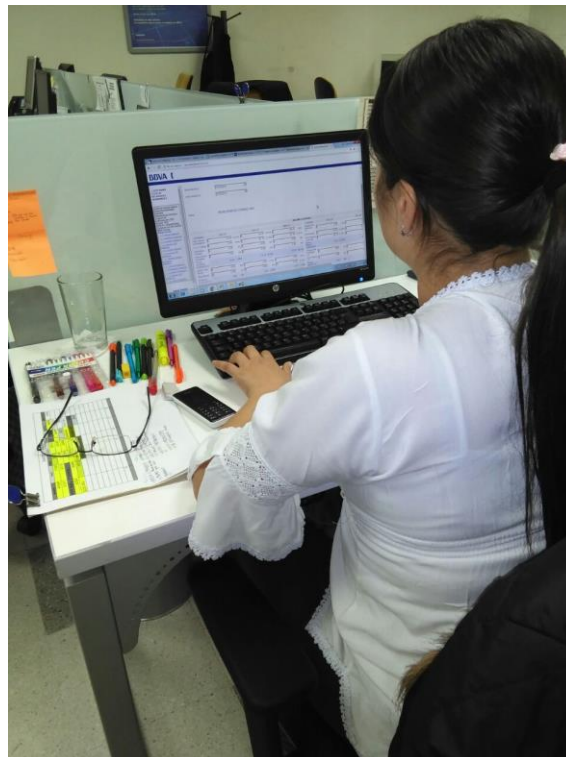
**VERSIÓN: 1**

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

**Páginas**

**ANEXO NO. 6**

**ILUSTRACIÓN 7 EVIDENCIA DE LABORES**



**FUENTE 14 FOTOGRAFÍA TOMADA POR COMPAÑERA DE TRABAJO**



**MACROPROCESO DE APOYO**

CÓDIGO: MEXr025

**PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

VERSIÓN: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O  
PASANTÍA**

Páginas


## **10. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN**

**Asesor interno**

**ROJAS RUIZ YUDY CONSTANZA**

**Asesor externo**

**SARMIENTO MORENO MARITZA**

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO:MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSIÓN: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTÍA	Páginas

### NETGRAFIA

- MONTES MATEO. (8 de MAYO de 2015). COLCONNECTADA. Obtenido de <https://www.colconectada.com/consultar-cifin/>
- Información suministrada por el banco BBVA