

INFORME FINAL PRACTICAS EMPRESARIALES

SCOTIABANK S.A



ADRIÁN STEVEN CASTRO SÁNCHEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2020

INFORME FINAL PRÁCTICAS EMPRESARIALES

SCOTIABANK S.A

ADRIÁN STEVEN CASTRO SÁNCHEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios  
Internacionales

Asesor

MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO

Magister en Derecho Económico

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2020

**Autoridades Académicas**

**FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P**

Rector General

**FRAY EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**FRAY JOSE ANTONIO BALAGUERA CEPEDA O.P.**

Rector sede Villavicencio

**FRAY RODRIGO GARCÍA JARA O.P.**

Vicerrector Académico sede Villavicencio

**JULIETH ANDREA SIERRA TOBON**

Secretaria de división sede Villavicencio

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**  
Decano Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO**  
Directora Trabajo de Grado

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**  
Jurado

---

**ALFONSO CANÓNIGO GALVIS**  
Jurado

## Agradecimientos

A las personas que me apoyaron desde el principio.

A mis padres, a mi novia, los cuales siempre tuvieron fe en mí y en mis metas, pero especialmente a mi tía Sandra Castro, sin ella nada de esto hubiese sido posible.

A mis colegas, por impulsar mi deseo de superación y por el trabajo en equipo, especialmente a Diego García y Eduardo Méndez, gracias por su entrega.

A mis profesores, Juan Ernesto Hernández, Eugenio Diaz, Jairo Zamora y Ernesto José Camargo, quienes gracias a su conocimiento y su habilidad para trasmitirlo me permitieron avanzar a través de la carrera y mejorar continuamente hasta el final.

A la Universidad Santo Tomás, por crear el espacio en el que aprendí, conocí y disfruté de muchas experiencias que me hacen hoy mejor de lo que alguna vez pensé.

A Scotiabank S.A, por darme la oportunidad de poner a prueba mis conocimientos y generar unos nuevos, acompañándome de la mejor forma, dándome un espacio entre ellos.

## Contenido

	Pág.
GLOSARIO .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
JUSTIFICACIÓN .....	10
1. OBJETIVOS .....	11
1.1. GENERAL .....	11
1.2. ESPECÍFICOS .....	11
2. SCOTIABANK .....	12
2.1. PERFIL DE LA EMPRESA .....	12
2.2. HISTORIA .....	12
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	13
2.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	14
2.5. ASPECTOS DEL MERCADO QUE ATIENDE .....	15
2.6. SEGMENTOS DE MERCADO .....	16
3. CARGO Y FUNCIONES .....	17
3.1. CARGO .....	17
3.2. FUNCIONES .....	17
4. APORTES .....	19
4.1. PERSONALES .....	19
4.2. A LA EMPRESA .....	19
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	20
5.1. CONCLUSIONES .....	20
5.2. RECOMENDACIONES .....	20
REFERENCIAS .....	22

## Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
FIGURA 1. ELABORACIÓN PROPIA – LINEA DE MANDO. ....	13
FIGURA 2. <i>PRESENCIA MULTINACIONAL</i> - INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE SCOTIABANK – 2011 .....	15
FIGURA 3 <i>MERCADOS OBJETIVO</i> TOMADO DE BANKING THE AMERICAS - CONNECTING CANADA TO THE WORLD - 2019 ANNUAL REPORT .....	15

## Glosario

- **AML:** Anti money laundering – área contra el lavado de dinero.
- **OPS:** Operations team – equipo de base de la operación en AML.
- **QA:** Quality assurance – control de calidad para los casos desarrollados en la unidad.
- **SUMMER STUDENT:** Practicante.
- **IT:** Innovation technologies – área de soporte tecnológico.
- **BOTS:** Robots de procesos, que permiten la revisión de datos de forma eficiente.
- **GOVERNANCE:** Grupo de altos mandos encargados de dirigir los procesos realizados por Scotiabank global.
- **HUDDLE:** Reuniones semanales dirigidas por la VP o por el director.
- **VP:** Vicepresidente.



## **Introducción**

El presente informe recopila datos acerca de los procesos realizados durante la etapa de prácticas en ScotiaGBS la cual hace parte de SCOTIABANK S.A, los cuales se desarrollaron en el área de AML, la cual brinda servicios a Canadá, ubicada en el campus del parque empresarial CONNECTA en la ciudad Bogotá D.C. Colombia.

Este informe se realiza con el fin de documentar el proceso de prácticas, información de la empresa, procesos realizados, logros alcanzados, así como, experiencias en la misma y oportunidades de mejora o aportes a la empresa y a la institución universitaria.

La información expresada en este informe se da de manera general ya que se rige a lo establecido en las políticas de protección de la información y seguridad de datos de Scotiabank, los cuales son de vital importancia para la empresa, por tanto, es importante aclarar que, información sensible como, nombres, direcciones, registros fotográficos, datos específicos de colaboradores y/o clientes, no se expondrán aquí.

## **Justificación**

Este informe tiene por objetivo documentar y explicar el proceso de prácticas profesionales o pasantías realizadas en SCOTIABANK S.A, con lo cual se busca demostrar la importancia de escoger esta, como opción de grado presentando datos tanto del entorno laboral como del desarrollo personal, dando una vista general de los diferentes aspectos que se relacionan.

Las prácticas empresariales, como opción de grado, son uno de los medios que la universidad propone para culminar la carrera profesional, esto con el fin de brindar oportunidades de inserción laboral a los futuros profesionales, a los cuales, la experiencia, es uno de los obstáculos más frecuentes.

La práctica profesional permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera además de darle la oportunidad al practicante de obtener unos nuevos.

## **1. Objetivos**

### **1.1.General**

- Documentar el proceso de prácticas, información de la empresa, procesos realizados, logros alcanzados, así como, experiencias en la misma y oportunidades de mejora o aportes a la empresa y a la institución universitaria.

### **1.2.Específicos**

- Exponer la información de la empresa, su historia, procesos, entre otros.
- Explicar los procesos realizados por el practicante y su influencia en la empresa.
- Generar una retroalimentación tanto para la institución universitaria como para la empresa.

## 2. Scotiabank

### 2.1. Perfil de la empresa

Scotiabank es uno de los bancos líderes de América, su propósito *para cada futuro* les impulsa a desarrollar una amplia gama de productos y servicios enfocados al asesoramiento, entre los cuales están: banca personal, comercial, privada corporativa y de inversión. Este portafolio está enfocado en ayudar a sus clientes, allegados y la comunidad a alcanzar el éxito. Cuentan con aproximadamente 97.000 colaboradores y activos por más de \$1.2 billones de dólares (al 30 de abril de 2020), cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York y en la Bolsa de Valores de Toronto. (scotiabank, 2020)

#### 2.1.1. Pilares de Servicio

- **Enfoque en las Américas:** Se dirigen a seis mercados principales y se respaldan por una experiencia líder la cual les permite priorizar la inversión para el crecimiento a largo plazo. (scotiabank, 2020)
- **Equipo ganador:** Impulsados por un propósito, están comprometidos con los resultados en una cultura inclusiva y de alto rendimiento. (scotiabank, 2020)
- **El cliente primero:** Ubican a sus clientes en el primer lugar, ayudándolos a estar mejor cada día.
- **Valores corporativos:** Respeto, integridad, responsabilidad y pasión. (scotiabank, 2020)

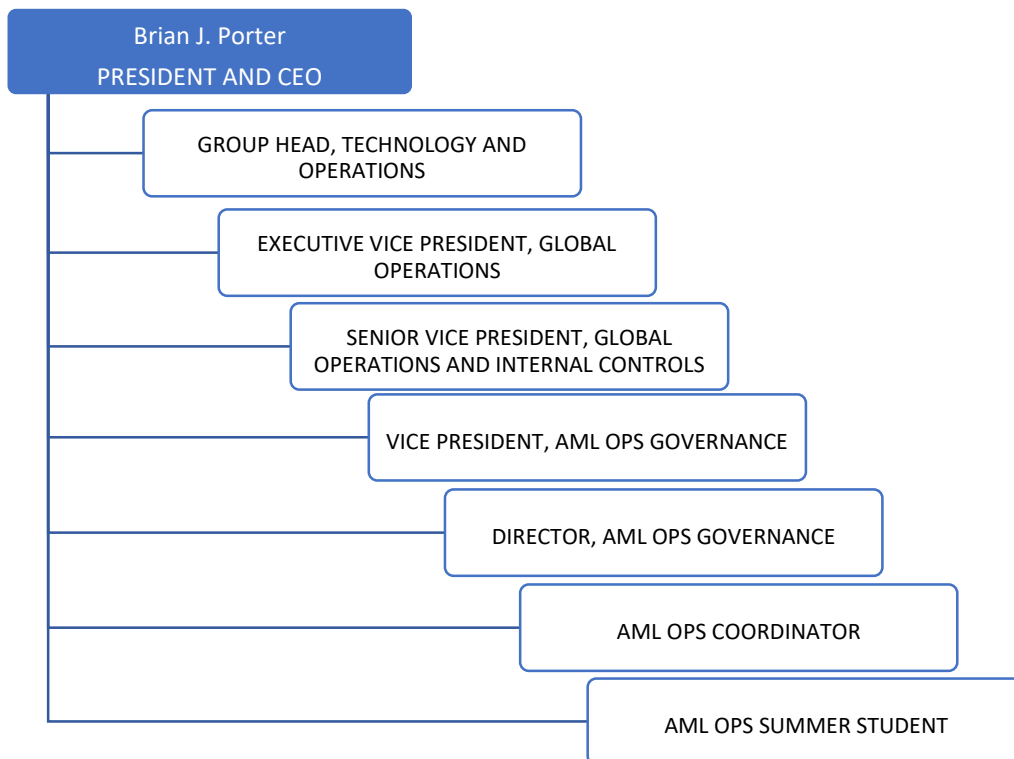
### 2.2.Historia.

El 31 de diciembre de 1831, un gran grupo de empresarios de Halifax se reunió en Merchants Exchange Coffee House para discutir la necesidad de crear un banco público como alternativa a la

Halifax Banking Company de propiedad privada. Tres meses después, el 30 de marzo de 1832, se otorgó la aprobación real al proyecto de ley que incorporaba al "presidente, directores y Compañía del Banco de Nueva Escocia", con un capital autorizado de £ 100,000, de las cuales £ 50,000 debían pagarse antes de que pudiera comenzar el negocio. El Bank of Nova Scotia se convirtió en el primer banco autorizado en Nueva Escocia y celebró su primera reunión de accionistas en Merchants Exchange Coffee House el 10 de mayo de 1832. El 29 de agosto del mismo año, The Bank of Nova Scotia abrió sus operaciones en el Edificio de Juan Romanos. El personal original estaba formado por el cajero (COO) James Forman: y los cajeros Alexander Paul, Benjamin Carlile; y el mensajero James Maxwell. El Honorable William Lawson fue elegido primer presidente del Banco. (Scotiabank, 2020)

### 2.3.Estructura organizacional

Dada la enorme extensión de las operaciones del banco a nivel mundial, se presenta únicamente la línea de mando para el practicante en el área - OPS Governance, la cual es dirigida desde Canadá. Se muestra solo el nombre del presidente por políticas de privacidad.



**Figura 1.** Línea de mando - Elaboración propia.

## **2.4. Portafolio de productos y servicios**

### **2.4.1. Banca Canadiense:**

Proporciona un conjunto completo de asesoría y soluciones financieras, brindando un excelente servicio al cliente en los sectores de banca personal, de pequeñas empresas y del sector comercial de Canadá. (Scotia, 2011)

### **2.4.2. Banca internacional:**

Ofrece una gama completa de servicios financieros para clientes de banca personal y comercial en las regiones geográficas de Asia, América Latina, y el Caribe. (Scotia, 2011)

### **2.4.3. Gestión patrimonial global:**

Integra las actividades de gestión patrimonial y los servicios de seguros de Scotiabank, proporcionados por grupos bancarios globales en Canadá e internacionalmente. (Scotia, 2011)

### **2.4.4. Banca y mercados globales (Antiguamente Scotia Capital):**

Scotiabank está comprometido con la línea comercial de banca mayorista; ofrece diversos productos y servicios para inversionistas corporativos, gubernamentales e institucionales a nivel global. (Scotia, 2011)

### 2.5. Aspectos del mercado que atiende



**Figura 2. Presencia multinacional** - Informe de responsabilidad social corporativa de Scotiabank – 2011

El área roja representa una gama completa de servicios de banca personal o de financiación del comercio internacional, corporativos y comerciales. (Scotia, 2011)

El área de punto rojo indica banca corporativa e inversión global, o negocios de mercado de capitales, oficinas de representación o negocios de banca personal con menos de 10 sucursales de Scotiabank.

(Scotia, 2011)



**Figura 3 Mercados objetivo** tomado de Banking the Americas - Connecting Canada to the World - 2019 Annual Report

## **2.6. Segmentos de mercado**

### **2.6.1. Jóvenes:**

Student Banking Advantage® (Canadá). Es un plan bancario gratuito con operaciones de débito ilimitadas para estudiantes universitarios a tiempo completo. (Scotia, 2011)

### **2.6.2. Personas mayores:**

En Canadá, a partir de los 59 años, los clientes pueden postularse para unirse al plan Scotia Plus, el cual es un plan bancario sin comisiones, que permite innumerables operaciones de débito y ofrece precios gratuitos o reducidos para ciertos tipos de cuentas. (Scotia, 2011)

### **2.6.3. Inmigrantes:**

El programa Scotiabank StartRight (Canadá) Facilita el acceso al crédito de los nuevos inmigrantes y les brinda la posibilidad de realizar negocios bancarios diarios de forma gratuita durante el primer año, así como el acceso a un sitio web que proporciona enlaces a la formación y los recursos financieros. (Scotia, 2011)

### **2.6.4. Población indígena:**

Ahorros, inversiones y crédito: Proporcionan certificados de inversión garantizados y descuentos especiales en cuentas corrientes para beneficiarios de planes de compensación del gobierno canadiense, con exención de un año de comisión sobre las escuelas con régimen de internado (Canadá). (Scotia, 2011)

### **2.6.5. Pequeñas empresas**

Los consultores de sucursales para pequeñas empresas proporcionan activamente herramientas prácticas, recursos y servicios bancarios para ayudar a las pequeñas empresas a crecer y tener éxito. (Scotia, 2011)

### **2.6.6. Microempresas:**

Los saldos pendientes de las subsidiarias microfinancieras administradas por operaciones en Chile, Perú, Jamaica, República Dominicana y Guatemala superaron los US \$ 420,5 millones. Del mismo modo, en algunos países / regiones, se proporcionan recursos para la educación financiera y la planificación empresarial. (Scotia, 2011).



### **3. Cargo y funciones**

**3.1. Cargo:** Summer student – AML OPS – GBS onboarding and due diligence services.

#### **3.2. Funciones**

Como parte del equipo OPS la función es dar soporte al área de AML la cual está compuesta por 400 personas divididas en 4 unidades, las funciones específicas son las siguientes:

##### **3.2.1. Huddles:**

Asistir a todos los Huddles/reuniones y realizar las actas, esta tarea a su vez estaba conectada con un reporte semanal que debía realizarse con el área de comunicaciones.

##### **3.2.2. Accesos:**

El área cuenta con más de 20 accesos diferentes prestados por soporte IT Bogotá, así como otros por IT Canadá, se debía vigilar que todo estuviere funcionando correctamente, de no ser así se contactaba a Canadá para el resolver los inconvenientes.

##### **3.2.3. Pilotos:**

Estos se realizaban con el fin de mejorar ciertos procesos de área por ejemplo nuevas estrategias, así como también la implementación de bots, se contó con participación en 4 pilotos, a los cuales se les hizo seguimiento, dando soporte para la realización, así como recopilación y análisis de los datos obtenidos.

##### **3.2.4. Control de procesos:**

Recepción diaria de procesos/requerimientos tanto de Bogotá como de Canadá, en este caso se debía hacer seguimiento y control, buscando completarlos con efectividad dando un posterior reporte a la dirección de operaciones.

##### **3.2.5. Onboarding:**

Llegada de nuevos colaboradores, se realizaba la solicitud de todos los elementos de trabajo (computador configurado, accesos, medios de comunicación) se revisaban las estrategias y las unidades para conocer los requerimientos en relación a accesos, equipo, licencias, entre otros.

##### **3.2.6. Offboarding:**

Cuando una persona salía del área, por renuncia, despido o traslado a otra área de la compañía, se realizaba el proceso de removerle los accesos, licencias y demás elementos de trabajo.

### **3.2.7. Bases de datos:**

Se Realizaba control de empleados activos e inactivos, actualizando las diferentes matrices y bases de datos, de las cuales se tomaba la mayor parte de la información usada por las unidades y áreas conjuntas de la empresa.

## **4. Aportes**

### **4.1. Personales**

**4.1.1.** Capacitaciones de liderazgo, desarrollo de habilidades analíticas y sociales.

**4.1.2.** Reconocimientos por desempeño y colaboración.

**4.1.3.** Cursos de soft-skills y hard-skills mediante plataformas de la empresa y LinkedIn Learning.

### **4.2. A la empresa**

**4.2.3.** Diseño y actualización constante de una matriz general de accesos con la cual se pudo dar información requerida para la auditoria anual.

**4.2.4.** Propuestas de mejoramiento en dos pilotos, las cuales fueron generar una toma de tiempos más eficiente mediante un proceso de llenado autónomo por parte de los analistas, en un documento compartido.

## 5. Conclusiones y recomendaciones.

### 5.1. Conclusiones

Las prácticas empresariales son una de las mejores opciones de grado gracias a sus beneficios, como lo son:

- Rápida inserción laboral
- Lugar ideal para mejorar en interacciones sociales
- Salario (si la empresa lo ofrece)
- Experiencia
- Conocimiento
- Comprensión del entorno laboral para una fácil o más rápida adaptación.

Estos beneficios son importantes no solo en el desarrollo profesional sino también en el social, una de las cosas más importantes es fortalecer la actitud para trabajar en equipo de forma eficiente.

El practicante debe ser de mente abierta y estar dispuesto a aceptar retos, los cuales son sumamente beneficiosos y permiten crear una identidad la cual es respetada por colegas y superiores, quienes, en un momento indicado, pueden referenciar e impulsar al practicante al puesto deseado.

### 5.2. Recomendaciones

Hay dos aspectos de gran importancia hoy día, *análisis de datos* y *manejo de varios idiomas*. Se debe prestar atención a estos dos aspectos importantes en el mundo de los negocios especialmente, por ende, recomiendo que tanto estudiantes, profesores y la universidad en sí, concentren esfuerzos en fortalecer estos dos aspectos, como parte de pensum general de la carrera, no como algo que requiera un pago adicional.

No hay recomendaciones para la empresa, se debe resaltar que es una empresa fuerte, organizada y con un ambiente de trabajo ideal que propende por el desarrollo colectivo de los colaboradores tanto en aspectos propios de la compañía como personales, es positivo que

promuevan el desarrollo personal brindando becas para posgrados y diplomados, además de brindar acceso a plataformas como LinkedIn Learning.

## Referencias

Scotia, T. B. (2011). *Informe de responsabilidad social corporativa de scotiabank*. Bogotá.

Scotiabank. (2019). *Banking the Americas - Connecting Canada to the World - Annual Report* .

Scotiabank (2020). Obtenido de <https://www.scotiabank.com/ca/en/about/our-company/corporateprofile.html>

Scotiabank (2020). Obtenido de <https://www.scotiabank.com/ca/en/about/our-company/archives/our-exhibits/the-scotiabank-story.html>