

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL



JOSE ALEJANDRO TELLO AMAYA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2016

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

JOSE ALEJANDRO TELLO AMAYA

Informe final de prácticas para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2016

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. ERICO JUAN MACCHI CÉSPEDES, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA

Jurado

Villavicencio, Abril de 2016

Dedicatoria

Dedico este informe a Dios quien permite que cada paso que doy sea un paso en firme, con riesgos pero siempre dejando una enseñanza al finalizar cada ruta, por guiar mi vida de la mejor manera y darme la sabiduría y fortaleza que me ayudaron a culminar con éxito mis procesos tan maravilloso.

A mis amigos, los cuales sufrieron y vivieron esta experiencia conmigo, vivimos las alegrías y tristezas. Estudiamos, algunas veces discutíamos, otras nos reíamos, miles de experiencias las cuales nos ayudaron a crecer como personas integra y hoy por hoy tener con muchas de ellas una bonita amistad la cual se fortalece con cada logro que cada uno cumple en su vida.

Dedico este informe final de la práctica empresarial a mis padres, los cuales siempre estuvieron presentes en el proceso de aprendizaje, brindándome su apoyo incondicional a lo largo de la carrera. Fueron quienes me brindaron su compañía en los momentos difíciles, su apoyo en cada adversidad que encontraba, y obviamente los primeros en alegrarse cada vez que llegaban los resultados por los que tanto se había luchado.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios, ya que con ayuda de el tanto empecé como culminé mi proceso de formación académica, logrando grandes avances tanto en mi vida profesional como en mi vida personal.

Así mismo quiero dar las gracias a los docentes que estuvieron resolviendo tantas veces mis dudas, soportando algunos “chistes de mal gusto” y muchas otras mi mal humor. Con muchos por no decir que la mayoría hoy tengo una gran amistad y aprecio ya que ellos día a día aportaron valores y conocimientos a mi vida personal y profesional.

A la Universidad Santo Tomas, Primer Claustro Universitario, por brindarme una educación integral y por impulsar el instinto de superación en mi.

Y por último agradezco a mis familiares y amigos que de una u otra forma me apoyaron e hicieron más amena mi formación y crecimiento.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	9
Introducción	10
1. Objetivos.....	12
1.1. Objetivo General	12
1.2. Objetivos Específicos.....	12
2. Presentación de la empresa.....	13
2.1. Quienes Somos	13
2.2. Misión.....	14
2.3. Visión	14
2.4. Productos y Servicios	14
2.5. Presencia del banco en el extranjero	15
3. Elección de la opción de grado.....	16
4. Inicio de prácticas empresariales	17
6. Aportes por parte del practicante.....	29
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	33

Lista de Ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1. Presencia del banco en el extranjero.....	15
Ilustración 2. Contrato celebrado entre el BANCO DAVIVIENDA S.A. Y José Alejandro Tello Amaya	18
Ilustración 3. Organigrama de Banco Davivienda S.A.....	21
Ilustración 4. Solicitud de crédito.	22
Ilustración 5. Plataforma vehículo productivo VOR.	24
Ilustración 6. Plataforma cliente 360 para Premium Plus.....	25
Ilustración 7. Acuerdo de confidencialidad Miami.....	26
Ilustración 8. Acuerdo de confidencialidad Panamá.....	28

Resumen

Este informe final de práctica empresarial supone mostrar el trabajo y las funciones que realiza el Banco Davivienda en el departamento del Meta , y los aportes significativos que este realiza en cuanto a servicios financieros y procesos de mejora continua en la banca nacional e internacional.

Dentro del informe final se plantea el aporte del practicante, fundamentado en conocimientos básicos adquiridos en la Universidad; Se realizaron mejoras en procesos de solicitudes en créditos de vehículo productivo y clientes Premium, los cuales son los clientes a quienes el banco cuida mas y brinda mas beneficios.

Del mismo modo se mencionan las funciones y los roles que el practicante desempeñó a lo largo de la práctica, desde la relación e interacción con grandes empresarios, visitas a grandes entidades, apoyo y asesoría de proyectos, recopilación de datos y participación directa en procesos operativos del banco.

Palabras Claves: Bancos, Crédito, Sector Financiero, Clientes, Empresas

Introducción

En el presente informe final se expresa la experiencia del desarrollo de la práctica profesional la cual se realizó en el banco Davivienda, considerando esta como un generador de conocimientos.

El banco Davivienda se considera como uno de los bancos más estables y de mayor crecimiento en Colombia y Sur América; este se ha venido consolidando a través de los años, creando, desarrollando y fortaleciendo relaciones comerciales, y de inversión teniendo en cuenta grandes oportunidades de negocio

El banco financia proyectos de construcción en nuestra región dando oportunidades a constructores del Meta y Casanare a seguir en la línea de avanzada impulsada por el cambio generacional y de pensamiento en las personas, el gobierno está financiando gran parte de hogares para la gente con subsidios y el banco está en plena disposición de trabajo en conjunto con el ejecutivo.

Dentro del proceso que realiza el banco encontramos el área de vehículo productivo, el cual comprende clientes en busca de créditos de vehículo para camiones, volquetas, tracto-mulas, taxis, vehículos de transporte inter municipal como buses y camionetas de servicio público; En esta área encontramos que el banco maneja unas tasas y procedimientos especiales ya que son créditos que son para básicamente “producir dinero”, esto da a que los procedimientos cambien un poco respecto de los créditos de consumo corrientes.

De acuerdo al seguimiento realizado anteriormente, se crearon bases de datos, correos electrónicos, elaboración de informes, listas de clientes potenciales; con el fin de brindar dicha información al Ejecutivo Premium Plus quien valora y clasifica a cada cliente para el banco.

Finalmente con la labor realizada se logró evidenciar resultados de cada una de las actividades establecidas al comienzo de la práctica empresarial; este proceso fue enriquecedor tanto para la formación personal como laboral.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Adquirir experiencia mediante la práctica empresarial y conocer más a fondo las funciones y labores del Banco Davivienda y del mismo modo aportar ideas y conocimientos los cuales generen mejoras sustanciales dentro de la entidad.

1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las oportunidades de inversión que hay en el Departamento del Meta para generar confianza en el inversionista y que conozca las modalidades que tiene el Banco Davivienda para llegar responsablemente a las metas propuestas.
- ✓ Identificar el proceso más detallado de la clasificación de clientes del Banco Davivienda como los clientes Premium Plus, la clasificación mas importante del Banco.
- ✓ Explicar la importancia que tiene la opción de práctica en el desarrollo de mi vida profesional.
- ✓ Evidenciar con información, bases de datos, fotos entre otros; el proceso realizado durante la práctica empresarial.

2. Presentación de la empresa

Razón Social: Banco Davivienda S.A

NIT: 860.034.313-7

Dirección: : Av. El Dorado No. 68C

– 61, Piso 10 Bogotá D.C.,

Colombia. La entidad cuenta con

543 oficinas y presencia en 145

ciudades.

2.1. *Quienes Somos*

Acerca de nosotros

Durante 4 décadas hemos participado activamente en la construcción de Colombia y nos hemos convertido en un referente importante en el sector financiero del país. Hacemos parte del Grupo Empresarial Bolívar, que por más de 70 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos.

Somos reconocidos por el manejo único de nuestra imagen a través de la comunicación convirtiéndonos en una de las 5 marcas más valiosas y el primer banco en recordación publicitaria de Colombia.

Nuestro **portafolio integral de productos y servicios** atiende las necesidades de personas, empresas, sector rural, minería y energía, con innovación constante y ofertas exclusivas para cada segmento.

Somos el **banco exclusivo** en Colombia para el manejo de las tarjetas **Diners**.

Contamos con un equipo de más de 15.000 personas para servir a más de 6,6 millones de clientes a través de 743 oficinas, 2400 puntos de atención Daviplata¹, y cerca de 2.000 ATM'S a nivel regional.

Además de Colombia, tenemos operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos. (Davivienda, www.davivienda.com, 2016)

2.2. Misión

Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas:

- Conocimiento del Cliente
- Manejo del Riesgo
- Tecnología y Procesos
- Innovación
- Sinergia Empresarial
- Conocimiento del Negocio
- Manejo Emocional de las relaciones

2.3. Visión

Ser reconocida como líder en el sector fiduciario en calidad del servicio y ofrecimiento de productos que agreguen valor a nuestros clientes; a través de procesos eficientes, seguros e innovadores, alineados con la cultura organizacional del Grupo Empresarial Bolívar

2.4. Productos y Servicios

Portafolio de productos de Ahorro y Crédito que busca brindarle el respaldo y liquidez financiera que usted necesita. A través de nuestro Portafolio de Servicios de Banca Personal, usted podrá

acceder a las múltiples funcionalidades que otorgan los productos que lo componen:

- Crédito Rotativo Crediexpress
- Tarjetas de Crédito
- Cuenta Corriente con Sobregiro
- Cuenta de Ahorros
- Tarjeta Débito Portafolio

Tomado de. (Banco Davivienda, 2016)

2.5. Presencia del banco en el extranjero

Ilustración 1. Presencia del banco en el extranjero.



Fuente: (Banco Davivienda, 2016)

3. Elección de la opción de grado

Se decidió optar como opción de grado la práctica empresarial, ya que he descubierto que es la forma de adquirir experiencia y es un puente hacia un mercado laboral, obteniendo conocimiento y fortaleciendo las bases que aprendí en la universidad. Hoy en día estamos viviendo una etapa de conocimientos, y las empresas buscan experiencia, por lo tanto las organizaciones públicas o privadas no buscan solo un cartón profesional, si no buscan en las personas una capacidad más que puedan aportar a la empresa, por lo tanto me parece una excelente forma de obtener esa experiencia que las grandes empresas quieren que sus trabajadores obtengan y que siempre debemos ir al ritmo que estas empresas lleven, para poder obtener una visión futura de nuestros conocimientos obtenidos.

4. Inicio de prácticas empresariales

En vista de que el Departamento del Meta ha tenido una gran evolución durante los últimos años en materia de oportunidades, desarrollo económico, social, académico y cultural, lleva a que el Banco Davivienda se fije en el sector dándole al cliente la oportunidad de hacer que crezca su negocio adquiriendo créditos de vehículo productivo, o bien accediendo a grandes beneficios al ser catalogado como cliente PREMIUM PLUS.

Con el fin de cubrir necesidades del cliente, y llevar a cabo con éxito todas y cada una de las metas propuestas, el Banco Davivienda abre convocatoria para realizar pasantías en la ciudad de Villavicencio, es ahí cuando después de muchas pruebas se consigue el cargo de profesional en práctica del Banco.

El cargo representa para la entidad, tener la responsabilidad de llevar en orden todos y cada uno de los negocios de vehículo productivo y de Premium Plus, todo lo relacionado con visitas a empresas y a clientes, elaboración de informes, recolección de información, y clasificación de clientes.

Mis jefes eran los encargados del área comercial del banco, el primero era Diana Carolina Ávila, quien es la asesora máster de Vehículo Productivo del Banco. El segundo es Carlos Eduardo Castillo, quien es Ejecutivo Premium del banco.

Dado esto mi función principal era asistir dos grupos comerciales del banco, muy diferentes pero que al ser parte fundamental de la entidad se podían manejar de una forma similar y controlada.

Respondiendo a la confianza depositada en Jose Alejandro Tello Amaya, se logra adaptar a los sistemas y modelos del banco, previamente establecidos y con lo cual se llegan a cumplir metas, tanto en la parte de vehículo productivo como para Premium Plus.

Ilustración 2. Contrato celebrado entre el BANCO DAVIVIENDA S.A. Y José Alejandro Tello Amaya



CONTRATO DE APRENDIZAJE
BANCO DAVIVIENDA S.A. NIT 860.034.313-7

REPRESENTANTE EMPRESA PATROCINADORA	LUIS FRANCISCO BERMUDEZ CASTRO
CEDULA REPRESENTANTE	79.352.873 DE BOGOTA
INSTITUCION o ENTIDAD DE FORMACION	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NOMBRE DEL APRENDIZ	JOSE ALEJANDRO TELLO AMAYA
DOCUMENTO IDENTIDAD APRENDIZ	1.121.863.427 DE VILLAVICENCIO
FECHA DE NACIMIENTO	04 DE ABRIL DE 1990
DOMICILIO CONTRACTUAL	CALLE 15 # 54 - 79
OFICIO OBJETO DE LA RELACION DE APRENDIZAJE	NEGOCIOS INTERNACIONALES
FECHA INICIO DE LA FORMACION	Febrero 23 de 2015
FECHA DE VENCIMIENTO	Agosto 23 de 2015

El día 18 de Febrero de 2015, en la ciudad de Villavicencio, entre **LUIS FRANCISCO BERMUDEZ CASTRO**, mayor de edad legalmente capaz, domiciliado (a) en la ciudad de Villavicencio, identificado con la cédula de ciudadanía 79.352.873 de Bogotá actuando en representación del BANCO DAVIVIENDA S.A., sociedad identificada con el NIT 860.034.313.-7, por una parte, quien en adelante se denominará LA EMPRESA PATROCINADORA, y **JOSÉ ALEJANDRO TELLO AMAYA**, mayor de 14 años de edad y por lo tanto legalmente capaz para suscribir el presente contrato según lo previsto por el artículo 3 del Decreto 833 de 2003, domiciliado en Villavicencio, identificado con el documento de identidad **1.121.863.427** de Villavicencio, por la otra parte, quien en lo sucesivo se denominará EL APRENDIZ, se ha celebrado el presente contrato de aprendizaje:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.- El objeto del presente contrato es facilitar la formación profesional metódica y completa del APRENDIZ en la especialidad atrás indicada. La etapa lectiva, es decir, la correspondiente a la formación profesional y metódica del APRENDIZ será impartida por LA ENTIDAD DE FORMACIÓN de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 37 de la Ley 789 de 2003; la etapa práctica se desarrollará en las instalaciones de LA EMPRESA PATROCINADORA.

Las partes suscriben el presente contrato de aprendizaje como una forma especial dentro del Derecho Laboral mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una ENTIDAD DE FORMACIÓN legalmente autorizada, a cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación, bajo la tutela de una EMPRESA PATROCINADORA.

CLÁUSULA SEGUNDA.- DURACIÓN Y ETAPA DE LA FORMACIÓN.- El presente contrato tiene una duración de **Seis (6) meses** comprendida entre **Febrero 23 de 2015** fecha de iniciación de la formación, y **Agosto 23 de 2015** fecha de terminación, tiempo que se encuentra distribuido en periodos de enseñanza y periodos de práctica sucesivos y alternos de la siguiente manera: Una Etapa Práctica entre el día 23 de Febrero de 2015 y el día 23 de Agosto de 2015.

PARAGRAFO PRIMERO.- El presente contrato puede ser modificado en su duración parcial total, cuando las normas generales de LA ENTIDAD DE FORMACIÓN determinen variación de los contenidos del programa, caso en el cual y en la misma proporción se reducirá el periodo de práctica, a fin de conservar la alternabilidad fijada en la cláusula segunda del presente contrato.

AD/042-6-06-V 2006 Mt.86034-313-7 / www.davivienda.com

Ilustración 2. Continuación

PARAGRAFO SEGUNDO.- De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002 este contrato no podrá tener una duración mayor de dos (2) años.

CLÁUSULA TERCERA.- APOYO DE SOSTENIMIENTO MENSUAL.- LA EMPRESA PATROCINADORA pagará a EL APRENDIZ de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002, un apoyo de sostenimiento mensual para el año 2015 equivalente a:

Novcientos cincuenta Mil Pesos M/Cte (\$560.000.00) durante la etapa práctica o productiva.

Este apoyo será pagado en quince (15) vencidos, mediante consignación a la cuenta de ahorros BANCO DAVIVIENDA a nombre del APRENDIZ.

De acuerdo con la actividad que desempeñe el APRENDIZ de mera liberalidad el BANCO DAVIVIENDA podrá aprobar el pago de incentivos, auxilio de alimentación, subsidio de transporte y bonos adicionales al apoyo de sostenimiento durante su etapa productiva.

PARAGRAFO UNICO.- Según lo previsto por el artículo 30 de la Ley 789 de 2002, en ningún caso el apoyo de sostenimiento mensual podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

CLÁUSULA CUARTA.- AFILIACIONES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.- Durante la fase lectiva del contrato, el APRENDIZ sólo estará afiliado al sistema de seguridad social en salud y la cotización será cubierta plenamente por la empresa patrocinadora, sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente, según lo previsto por el artículo 5 del Decreto 930 de 2003.

Durante la fase práctica o productiva el aprendiz estará afiliado al Sistema de Riesgos Profesionales por la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la cual se encuentre afiliada la empresa patrocinadora sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente, igualmente según lo establecido por el antes citado artículo 5.

CLÁUSULA QUINTA.- JORNADAS DE TRABAJO Y DE ESTUDIO.- La jornada de trabajo del APRENDIZ durante las etapas prácticas no podrá exceder de 48 horas semanales y se cumplirá de acuerdo con la jornada laboral existente en las instalaciones de LA EMPRESA PATROCINADORA. Durante las etapas de enseñanza deberá cumplir el horario que LA ENTIDAD DE FORMACIÓN tenga establecido para los distintos programas.

CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PATROCINADORA.- Adquiere las siguientes obligaciones:

- Facilitar todos los medios para que, tanto en la etapa lectiva como en la de práctica, EL APRENDIZ reciba formación profesional integral, metódica y completa en la ocupación u oficio materia del presente contrato.
- Pagar a EL APRENDIZ el apoyo de sostenimiento mensual no salarial contemplado en la cláusula tercera del presente contrato.
- Diligenciar y reportar al respectivo Centro o Instituto de formación profesional, las evaluaciones y certificaciones a que haya lugar de acuerdo con la normatividad vigente.
- Afiliar y realizar los pagos correspondientes a las obligaciones contempladas en la cláusula cuarta del presente contrato.
- Proporcionar a EL APRENDIZ la información necesaria y los espacios físicos para realizar del proceso de práctica y dar cumplimiento a los programas establecidos.
- Designar una persona para que respalde y facilite las acciones de prácticas de EL APRENDIZ.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL APRENDIZ. Adquiere las siguientes obligaciones:

- Concurrir puntualmente a las clases durante las etapas de enseñanza para recibir la formación profesional integral objeto de este contrato;

b. Ajustar su comportamiento a los reglamentos y normas establecidas por la ENTIDAD DE FORMACIÓN;

c. Poner toda la diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su formación;

d. Concurrir puntualmente a las instalaciones de LA EMPRESA PATROCINADORA y cumplir cabalmente con las indicaciones que se le impartan sin que ello signifique una subordinación de carácter laboral, teniendo en cuenta que de acuerdo con lo previsto por el literal b) numeral 2 del artículo 30 Ley 789 de 2002, la subordinación de EL APRENDIZ está referida exclusivamente a las actividades propias del Aprendizaje;

e. Cuando por algún motivo de fuerza mayor EL APRENDIZ no pueda recibir su formación teórica, en todo caso deberá cumplir su jornada práctica con LA EMPRESA PATROCINADORA;

f. Ajustar firmemente las políticas institucionales de LA EMPRESA PATROCINADORA, en especial las relacionadas con el Código de Ética, el Sistema de Prevención de Ilícitos, Seguridad de la Información. Uso de la red de Internet y correo electrónico y uso de la tecnología y herramientas de usuario. Para este efecto EL APRENDIZ autoriza desde ya expresamente a LA EMPRESA PATROCINADORA para que pueda monitorear el uso que éste haga de los sistemas de información, incluido el acceso a la cuenta de correo electrónico suministrada por LA EMPRESA PATROCINADORA, así como del registro de visitas a sitios de Internet.

Igualmente, y en cumplimiento del propósito antes dicho, EL APRENDIZ se obliga a conocer y a mantenerse actualizado sobre toda comunicación que al respecto publique LA EMPRESA PATROCINADORA.

PARAGRAFO PRIMERO.- EL APRENDIZ se obliga a mantener la confidencialidad sobre la información a que tenga acceso con ocasión de su proceso de formación, contenido en estrategias de negocios, actividades de negocios, ideas, investigaciones y desarrollos, "know-how", secretos industriales, datos técnico-industriales, conocimientos de marketing, de selección de personal, de organización empresarial, programas de computación, fórmulas, listados y datos de clientes, listados de proveedores, productos, información sobre precios y costos, planes y programas de negocios y mercados, informes o análisis actuariales, proyecciones financieras, métodos, procedimientos, manuales, reportes, prospectos, oportunidades de negocios, estudios de factibilidad, planes de ventas y mercados, discusiones tendientes a la celebración de acuerdos y de eventuales negocios, datos relativos a las sociedades en las que labora o a sus asociados, así como a todos los demás datos utilizados por DAVIVIENDA para el desarrollo de su objetivo, que no tenga el carácter de públicos cualquiera que sea la fuente en que se encuentren. Los datos contenidos en las anteriores fuentes así como cualesquiera otros obtenidos con causa y con ocasión del contrato de aprendizaje se denominarán para efectos de este convenio LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

PARAGRAFO SEGUNDO.- EL APRENDIZ reconoce como de propiedad exclusiva de DAVIVIENDA, de sus clientes y/o demás personas con las cuales DAVIVIENDA tiene relaciones comerciales LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL a que se refiere el numeral anterior, y en consecuencia se obliga a:

1. Mantenerla en estricta confidencialidad y a no divulgarla a terceros, en forma total o parcial, salvo que medie autorización previa y escrita de DAVIVIENDA.
2. No utilizarla, copiarla, aplicarla o explotarla en ninguna forma ni para ningún negocio con beneficio personal o de terceros.
3. Impedir que terceros tengan acceso a la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. En consecuencia se obliga a custodiar diligentemente la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL a su alcance y a utilizar todos los medios necesarios para evitar que la misma llegue a manos de terceros o sea controlada por estos.
4. Denunciar a DAVIVIENDA a la terminación del contrato de aprendizaje, cualquiera que sea su causa, el material, programas, documentos, archivos y demás fuentes de INFORMACIÓN CONFIDENCIAL que se encuentren en su poder.

La obligación de que trate el presente parágrafo deberá ser cumplida por EL APRENDIZ aún después de terminación del contrato de aprendizaje con DAVIVIENDA, cualquiera que sea la causa de terminación. En consecuencia la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL no podrá ser divulgada por EL APRENDIZ, ya sea para beneficio propio, de un futuro empleador, en caso de que se vincule laboralmente a otra empresa o con un tercero. EL APRENDIZ será responsable por los perjuicios que el incumplimiento de la presente obligación cause a DAVIVIENDA o a un tercero. En el evento en que DAVIVIENDA tuviese que asumir la responsabilidad por tal hecho ante un tercero, EL APRENDIZ se obliga a pagar a DAVIVIENDA las sumas que a ésta le sean exigidas, incluyendo intereses y honorarios de abogados.



PARAGRAFO TERCERO.- EL APRENDIZ se obliga a dar estricto cumplimiento a las disposiciones y reglamentaciones, de origen legal o institucional, expedidas y que se expidan en materia de control y prevención de lavado de activos y demás actividades ilícitas, so pena de la imposición de las sanciones contractuales, administrativas y penales a que hubiere lugar.

PARAGRAFO CUARTO.- EL APRENDIZ se obliga a reportar a la Unidad de Cumplimiento todas aquellas transacciones que de conformidad con las disposiciones sobre Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y demás actividades ilícitas deben considerarse como inusuales o sospechosas. Para tales efectos EL APRENDIZ diligenciará el formato diseñado para tal fin, el cual una vez estudiado por el Comité Evaluador y si es del caso, será entregado ante las autoridades competentes.

PARAGRAFO.- EL APRENDIZ mantendrá absoluta reserva en relación con dicho reporte, no pudiendo proporcionar información sobre el mismo a cliente alguno de DAVIVIENDA o a un tercero.

PARAGRAFO QUINTO.- EL APRENDIZ conoce la Responsabilidad y Confidencialidad de los Activos de Información de DAVIVIENDA, y en consecuencia se obliga a:

- 5.1. Utilizar los Sistemas de Información únicamente para propósitos aprobados con ocasión del desarrollo del Contrato de Aprendizaje.
- 5.2. Mantener confidencialmente sus identificaciones, password y claves de acceso físico, y softwares oficiales instalados en su computadora personal.
- 5.3. Notificar inmediatamente a su jefe de área cualquier incidente, violación, utilización irregular de recursos, evidencias de que alguien intente o intente violar o plataformas de manera ilegal.
- 5.4. Dar adecuado manejo a los recursos tecnológicos y solicitar los requerimientos de seguridad física necesarios para cuidar la información.
- 5.5. No ingresar a zonas restringidas sin autorización del jefe del área.

CLÁUSULA OCTAVA.- SUPERVISIÓN.- LA EMPRESA PATROCINADORA podrá supervisar al APRENDIZ en el respectivo centro de formación de LA ENTIDAD DE FORMACIÓN. A su vez LA ENTIDAD DE FORMACIÓN supervisará a EL APRENDIZ en el desarrollo de su actividad en las instalaciones de LA EMPRESA PATROCINADORA para verificar que esta corresponde con el programa de la especialidad para la cual se está formando.

CLÁUSULA NOVENA.- CESE DE ACTIVIDADES.- Cuando por motivos de fuerza mayor impidan que EL APRENDIZ cumpla la parte lectiva de su formación integral profesional en LA ENTIDAD DE FORMACIÓN, deberá cumplir con las actividades encomendadas por LA EMPRESA PATROCINADORA para desarrollar la fase práctica de su formación. Así mismo, cuando por algún motivo se presente el cese legal de actividades en LA EMPRESA PATROCINADORA, el contrato se suspenderá durante dicho periodo.

DÉCIMA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato podrá darse por terminado por las causas que se enuncian a continuación:

- Por mutuo acuerdo entre las partes;
- Por el vencimiento del término de duración del contrato;
- Cuando EL APRENDIZ incurra en cualquier falta que dé lugar a la expulsión o suspensión de acuerdo con el reglamento o normas de LA ENTIDAD DE FORMACIÓN;
- Cuando EL APRENDIZ no presente el rendimiento adecuado en la práctica, a juicio de LA EMPRESA PATROCINADORA o de LA ENTIDAD DE FORMACIÓN;
- Cuando EL APRENDIZ no asista puntualmente a las prácticas, sin excusa suficiente, a juicio de LA EMPRESA PATROCINADORA, por más de dos (2) veces en un periodo de 30 días;
- Cuando EL APRENDIZ incumpla cualquier instrucción, reglamento o normas de LA EMPRESA PATROCINADORA o incurra en conductas prohibidas o en las faltas graves contempladas en el reglamento Interno de Trabajo o demás reglamentos o normas internas de LA EMPRESA PATROCINADORA, sin que por ello se entienda la existencia de vínculo laboral;
- Cuando exista fraude o engaño por parte de EL APRENDIZ en cualquiera de los aspectos de la práctica;
- Cuando EL APRENDIZ deje de entregar los informes sobre la práctica, establecidos por la entidad que imparte LA FORMACIÓN o por LA EMPRESA PATROCINADORA;
- Cuando EL APRENDIZ abandone en forma injustificada la práctica;

AD-842-4 Rev. V 2006. 19. 960.034.213.7 T | www.davivienda.com

Ilustración 2. Continuación



j. Cuando EL APRENDIZ cometa un delito o contravención en perjuicio de los intereses de LA EMPRESA PATROCINADORA o contra su vida, honra y bienes, o contra sus representantes o trabajadores;

k. Cuando EL APRENDIZ revele cualquier secreto o acto reservado relacionado con los negocios de LA EMPRESA PATROCINADORA o de sus clientes.

l. Cuando EL APRENDIZ tenga desavenencias con los trabajadores o representantes de LA EMPRESA PATROCINADORA.

m. Cuando EL APRENDIZ llegue embriagado o bajo el efecto de estupefacientes o drogas enervantes, o ingiera bebidas embriagantes, estupefacientes o drogas enervantes en el sitio de la práctica, aún por la primera vez;

n. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas para cada una de las partes.

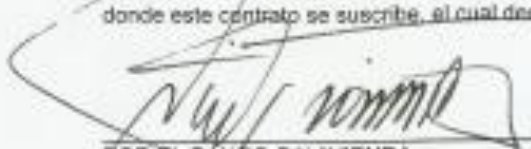
o. La decisión unilateral de cualquiera de las partes, siempre y cuando la parte interesada notifique por escrito su decisión de terminación a la otra parte con una antelación no menor de quince (15) días hábiles. En este evento no habrá lugar a indemnización alguna.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- NORMAS APLICABLES.- El presente contrato se rige por las CLÁUSULAS que le anteceden y en lo previsto por las disposiciones legales contenidas en la Ley 789 de 2002, el Decreto 933 de 2003 y demás normas complementarias.

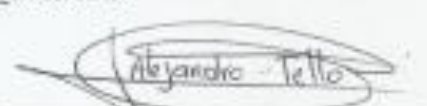
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- EXCLUSIÓN LABORAL.- De acuerdo con lo previsto en el artículo 30 y siguientes de la Ley 789 de 2002 se excluye la existencia de un contrato de trabajo entre LA EMPRESA PATROCINADORA y EL APRENDIZ. En ese sentido la Empresa no se encuentra obligada al pago de salarios o prestaciones sociales de ninguna naturaleza ni a realizar o ejecutar ninguna otra obligación que se derive o pueda derivarse de un contrato de trabajo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- NO EXISTENCIA DE VÍNCULO ANTERIOR.- El APRENDIZ declara expresamente que no se encuentra ni ha estado vinculado con LA EMPRESA PATROCINADORA u otros PATROCINADORES en una relación de aprendizaje. Así mismo, declara que no se encuentra ni ha estado vinculado mediante una relación laboral con LA EMPRESA PATROCINADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- TRIBUNAL DE ARBITRAMIENTO.- Si con ocasión de la ejecución o terminación de este contrato ocurre alguna diferencia entre las partes, ésta se someterá a la decisión de un árbitro, nombrado por la Cámara de Comercio de la ciudad en donde este contrato se suscribe, al cual decidirá en derecho.



POR EL BANCO DAVIVIENDA
LUIS FRANCISCO BERMUDEZ CASTRO
 C.C. 78.352.873 de Bogotá



JOSE ALEJANDRO TELLO AMAYA
 C.C. N° 1.121.863.427 de Villavicencio

TESTIGOS:

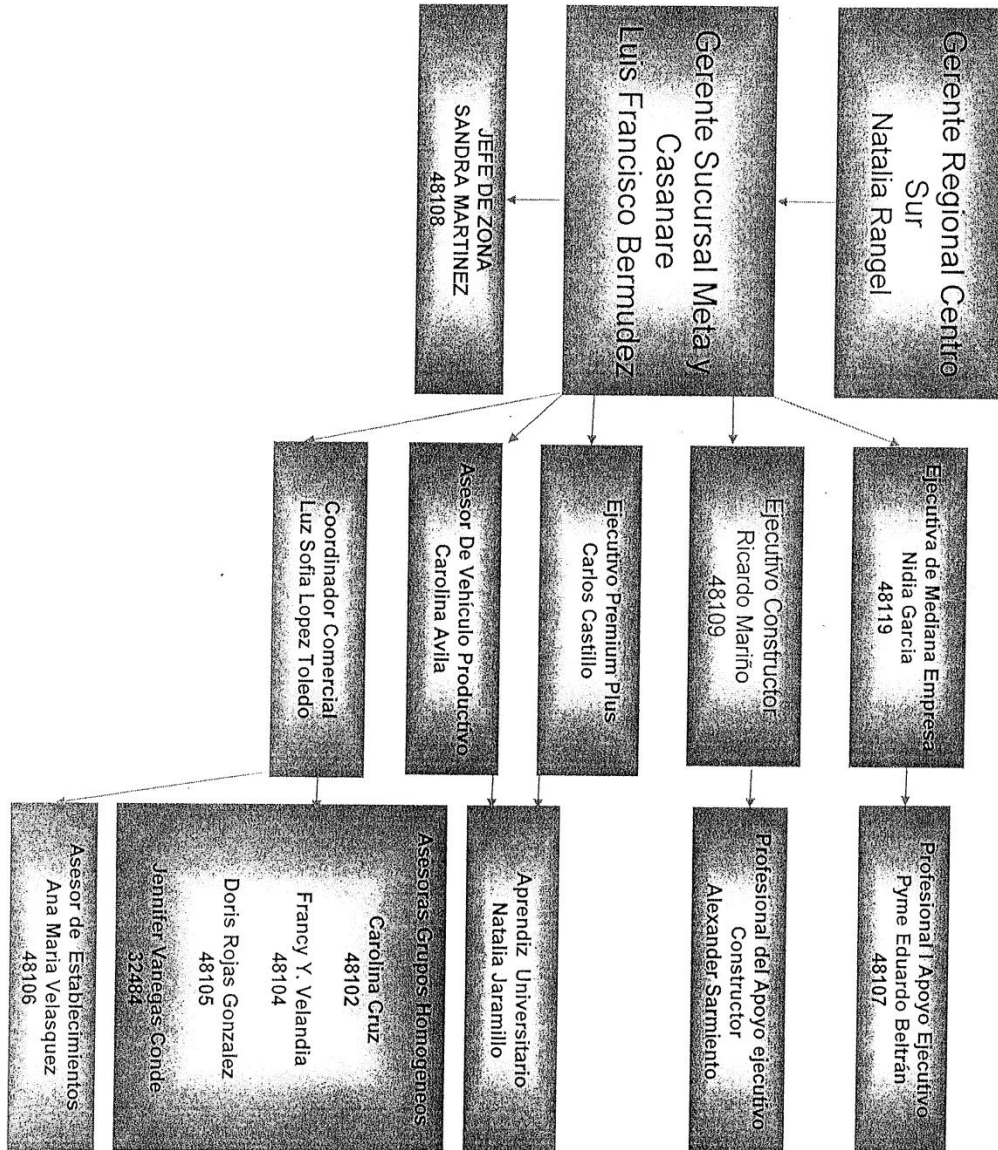


ARLES MANUEL RIVEROS RIANO
 c.c. 80.391.587 de Choachi



PILAR ANDREA BELLO ARBOLEDA
 c.c. 52.976.468 de Bogotá

Ilustración 3. Organigrama de Banco Davivienda S.A.



SMR

Fuente: Banco Davivienda S.A.

Ilustración 4. Solicitud de crédito.

[illegible]

Fuente: Banco Davivienda S.A.

Ilustración 4. Continuación

[illegible][illegible][illegible][illegible]

5. Funciones del practicante

Dentro de las funciones a desempeñar en el Banco davivienda encontramos:

- a) Realización de informes, Control de documentos, monitoreo de créditos.
- b) Labores investigativas
- c) Visitas empresariales
- d) Asistencia a charlas y capacitaciones del banco.

Dentro de las funciones encomendadas estaba el monitoreo de todos y cada uno de los negocios que iban saliendo, tanto de Vehículo Productivo, como de Premium Plus.

En el caso de Vehículo productivo contábamos con una plataforma llamada VOR en la cual introducíamos todos y cada uno de los datos del negocio como: Ingresos del cliente, actividad comercial, vehículo solicitado, y demás requisitos que tenía que cumplir un aspirante a crédito de Vehículo Productivo.

Ilustración 5. Plataforma vehículo productivo VOR.



The screenshot shows a web browser window displaying the VOR login page. The browser's address bar shows 'https://vor.confianciera...'. The page features a red header with the Davivienda logo and the text 'Módulo de Gestión de Crédito'. Below the header, there is a white box with the instruction 'Haga click en un rol asignado para iniciar sesión'. Underneath, there are input fields for 'Usuario' and 'Password', followed by a red 'Ingresar' button with a white arrow.

Fuente: Banco Davivienda S.A

Para el caso de Premium Plus también se contaba con una plataforma donde allegábamos documentos escaneados de cada cliente, como pasaportes, cuenta, formularios debidamente diligenciados, y demás requisitos para aperturas de cuentas en el extranjero, en su mayoría en Panamá y Miami.

El area de Premium Plus es el area mas delicada del banco puesto que a ella pertenecen los clientes con mejores ingresos, y son clientes potenciales para formar parte de clientes inversores en paquetes del banco. En esta area se maneja una herramienta llamada cliente 360, donde podemos encontrar mucha información del cliente, tanto personal como profesional.

Ilustración 6. Plataforma cliente 360 para Premium Plus.



Fuente: Banco Davivienda S.A

Ilustración 7. Acuerdo de confidencialidad Miami.

 **DAVIVIENDA**
Banco Internacional de Colombia

Banco Davivienda S.A., Miami International Bank Branch

To Whom It May Concern:
(A quien pueda interesar:)

The regulation, Gramm-Leach-Bliley Act (Title V), related to the area of privacy and the disclosure of nonpublic, personal information. La regulación, Ley Gramm-Leach-Bliley (Título V), relacionada con la privacidad y la revelación de información personal no pública, requires all financial institutions to comply with this regulations. In order to comply with this regulatory structure we kindly request require que todas las entidades financieras se rijan bajo esta normativa. Con el fin de cumplir con esta regulación, le solicitamos you to execute and include as part of the current contract this confidentiality and nondisclosure amendment. ejecutar e incluir como parte del actual contrato laboral esta enmienda de confidencialidad y no revelación.

In absence of contract we request that a letter containing this confidentiality and nondisclosure agreement be signed and sent to us. En ausencia de contrato, le solicitamos que una carta que contenga este Acuerdo de Confidencialidad y no divulgación sea firmada y enviada a nosotros.

- Acknowledge and agrees that Client's data and other confidential business information, including without limitation: Conoce y está de acuerdo que los datos de Clientes e información confidencial del negocio, incluyendo sin limitarse a customer lists, forms, financial information, and operating procedures, include highly confidential information of client. Listas de Clientes, Formularios, Información Financiera y Procedimientos Operativos, incluyendo información de clientes altamente confidencial.
- Agrees that shall not sell, transfer publish disclose, display or otherwise make available to others any information of client. Está de acuerdo en no vender, transferir, revelar públicamente, mostrar o hacer disponible a cualquier otra persona información de Clientes.
- Agrees to secure and protect such information and to take appropriate action by instruction or agreement with its employees. Está de acuerdo en asegurar y proteger dicha información y tomar las acciones apropiadas según instrucción o acuerdo con los empleados who have permitted access to such information to satisfy its obligation hereunder. que tienen acceso permitido a dicha información para cumplir con sus obligaciones.
- Agrees that it shall use its best efforts to assist client in identifying and preventing any use of disclosure, whether contained. Está de acuerdo en realizar su mejor esfuerzo en asistir al cliente identificando y previniendo cualquier intento de revelación, sea contenido in this section or elsewhere in this Agreement, shall survive the termination of this Agreement for any reason, en esta sección o en cualquier parte de este acuerdo, más allá de la terminación de este acuerdo por cualquier motivo.
- Agrees to notify Banco Davivienda S.A. and Miami International Bank Branch of any unauthorized access to any confidential business information. Está de acuerdo en notificar al Banco Davivienda S.A. y a Miami International Bank Branch de cualquier acceso no autorizado a cualquier información confidencial de negocio.
- Agrees to not share information received from Davivienda International, unless the request it is. Este de acuerdo en no compartir información recibida de Davivienda Internacional, a menos que la solicitud sea reviewed and approved by the Fraud Risk Management and the Information Security Department, revisada y aprobada por el Departamento de Gestión de Riesgo de Fraude y Seguridad de la Información.
- Agrees to notify Banco Davivienda S.A. - Fraud Risk Management and Information Security regarding any change in information access authorization defined in this document. Banco Davivienda S.A. acerca de cualquier cambio en la autorización de acceso a la información definida en este documento.

I certify that I currently have access to the information related to: Solicitudes de vinculación,
 Yo certifico que actualmente tengo acceso a información relacionada con: información, datos básicos,

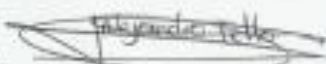
Fuente: Banco Davivienda S.A

Ilustración 7. Continuación

 **DAVIVIENDA**
Banco de Colombia

This information is required to: Tramitar Procesos Operativos y
Esta información es requerida para: dar apoyo a ejecutivo Premium

The area, of Banco Davivienda Miami International Bank Branch, that I receive information from is: no aplica
El área del Banco Davivienda Miami International Bank Branch de la cual recibo la información es:

By: 
Name: Alejandro Tello
Vendedor
Title: Aprendiz Universitario
Cargo
ID Number: 1121063427
Número de identificación
Date: YYYYMMDD 2015 03 30
Fecha

Should have any further questions please do not hesitate to contact me at 33000000, Ext. 53300
Cualquier inquietud no dude en contactarme en el 33000000, Ext. 53300

Sincerely,
Cordialmente,

Alexis P. Torres Naves
Data Security Officer (D) (HCO)

Fuente: Banco Davivienda S.A

Ilustración 8. Acuerdo de confidencialidad Panamá.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACION

A los 30 días del mes de Abril del año 2015, yo, Alejandro Tello, con cedula de identidad personal No. 1121863427 por este medio me comprometo a guardar estricta confidencialidad en relación a toda la información y datos relativos a las Cuentas, productos financieros y transacciones de los clientes de Davivienda Panamá S.A. sociedad anónima, debidamente inscrita a Ficha 16082, Rollo 730 e Imagen 185, de la Sección de Micropelícula (Mercantil) del Registro Público de la República de Panamá, con domicilio en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, a que tenga acceso en virtud de trabajos e investigaciones realizadas en esta entidad bancaria. Por tal motivo, me comprometo a respetar las siguientes cláusulas:

PRIMERA: En el curso y vigencia de este acuerdo me comprometo a no divulgar información financiera, comercial, técnica, operativa, logística, o de otra índole, incluyendo secretos comerciales, pericia, procesos, simulaciones, información sobre procesos y control, manuales, listas de suplidores, información de mercadeo, y originales o copias (cuando no estuvieren disponibles los originales) del código de origen y destino terminado y sin terminar, organigramas, estudios de datos, archivos, listados de computador, estimados, memorandos, computación, documentos, suministros, notas, y otros materiales, incluyendo los materiales que pudieran ser entregados en el curso de este acuerdo.

SEGUNDA: Acuerdo salvaguardar el secreto de la Información Confidencial y a no divulgar la totalidad de ésta.

TERCERA: Por este medio reconozco y acepto que si incumplo este acuerdo, el mismo se regirá e interpretará según las leyes de la República de Panamá, sin consideración a disposiciones del derecho internacional privado.

EN FE DE LO CUAL, suscribo el presente acuerdo en la fecha arriba mencionada.

Nombre Alejandro Tello Amaya
 Cedula de ciudadanía 1121863427
 Firma Alejandro Tello

Fuente: Banco Davivienda S.A

6. Aportes por parte del practicante

- En primer lugar se aporta a los compañeros del banco la experiencia adquirida en Estados Unidos, enseñándoles muchas cosas del idioma Inglés, ya que el banco se esfuerza en brindar posibilidades de superación a sus empleados y les da cursos de inglés para funcionarios.
- Aporté ideas para controlar mejor los negocios que se hacían, creando un folder en el cual podíamos almacenar de una manera mucho más ordenada todos y cada uno de los clientes, formatos de solicitudes de crédito, formatos de reclamos y demás papeleo importante para el banco, que antes se manejaba de una manera un poco desordenada y siempre atrasaba los procesos por demoras en consecución de papeleo e información.
- Se brindaban asesorías comerciales a clientes que llegaban al banco en busca de créditos de Vehículo productivo, en donde el asesor sénior de vehículo no se encontraba en el lugar y yo era quien brindaba esa información a los clientes.
- Cada vez que era necesario se realizaban tomas de firmas, el cual era un paso muy importante en el proceso final del crédito, sobretodo lo hacía con Vehículo productivo ya que con clientes Premium el proceso era más meticuloso y el banco es un poco celoso a la hora de manejar ese tipo de clientes.
- Ya que el ejecutivo Premium no llevaba más de 5 días en la ciudad de Villavicencio y en el cargo, le brindaba asesorías en cuanto a manejo de empresas y temas comerciales de la región que él por su hasta ahora llegada desconocía de antemano, lo acompañaba en las visitas comerciales y le brindaba información de mercados agrícolas en donde tengo amplio conocimiento por actividades familiares.
- Acomodé mis tiempos y horarios en pro de buscar un equilibrio de tareas ya que se manejaban dos grupos productivos del banco, con los cuales en el día no podía pretender

atender uno medio día y descuidar el otro esa misma parte del día. Con estos problemas se trató hasta el final de siempre responder a las necesidades de mis dos jefes casi al mismo tiempo.

Conclusiones

- ❖ Se Brindaron los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, a la hora de realizar cada informe, cada proceso y cada visita empresarial entre otros.
- ❖ Como practicante en el Banco Davivienda pude aprender a desenvolverse a la hora de relacionarme con diferentes empresarios.
- ❖ Como practicante, aprendí la importancia de los valores como persona en el ámbito profesional puesto que es muy importante la fidelidad con la entidad, las relaciones interpersonales y sobre todo el respeto con los compañeros y subordinados.
- ❖ El Banco Davivienda ha sido parte fundamental de la economía Colombiana y cada uno de sus planes de acción Han tenido resultados exitosos hasta llevarlo a ser de los bancos más prestigiosos del país.

Recomendaciones

- ❖ El Banco Davivienda cuenta con un personal muy activo que cumple con todas las labores diarias, aunque es importante destacar la falta de comunicación que se presentan en las oficinas de trabajo, llevando a un ambiente negativo entre los elaboradores.
- ❖ El banco Davivienda, no debería subestimar los conocimientos que pueden tener los practicantes, es frustrante no poder llevar a cabo ideas y procesos que pueden llevar a que el banco mejore en sus funciones, pero que ni siquiera los toman en cuenta por el hecho de que vienen de parte de un practicante.
- ❖ La falta de aspiración a que lleva el banco a sus empleados, todo esto para que se adapten a modelos repetitivos y costumbristas en donde el empleado no ve otra opción que seguir toda su vida trabajando para ellos.
- ❖ La desorganización que existe en los procesos. Muchas veces ocurrían pérdidas de documentos, había clientes que no sabían a dónde acudir ya que nadie se hacía responsable del caso porque siempre había la excusa de “esas no son mis funciones”
- ❖ Tener más organización en las bases de datos, para tener las habilidades en el momento en que se deben realizar envíos masivos de correos de información a los clientes, ya que en las bases se notó cierto desorden, que retrasa las tareas asignadas por el motivo de tener que buscar nombres y correos por la falta de organización.

Referencias Bibliográficas

Banco Davivienda. (2016). *Documento Corporativo*. Obtenido de davivienda.com:
<https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/b930247c-291c-4629-a28b-70cf4c6321e4/New+Equity+Story+3T15+VF.pdf?MOD=AJPERES>

Banco Davivienda. (2016). *Platafotrma Estratégica*. Obtenido de davivienda.com:
[https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespanol/inversionistas/AcercaBanco/quien es_somos/davivienda/](https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespanol/inversionistas/AcercaBanco/quien_es_somos/davivienda/)