



Plan de mejora prácticas profesionales Banco Av. villas

Manual avanzando

Angie Tatiana Prieto Pulido

Trabajo de grado

para optar al título profesional de Negocios Internacionales

Tutor:

John Edison Pulido Pedraza

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2025



Resumen

El objetivo del plan de mejora para el Banco AV Villas para las áreas de Dirección Estratégica de Desarrollo Transaccional y Dirección de Vivienda Hipotecario fue la creación de un manual de funciones completo y detallado, diseñado para mejorar la eficiencia tanto de los practicantes como de los analistas en estas dos áreas clave.

Este manual proporciona una guía clara sobre las actividades y responsabilidades de cada miembro del equipo, facilitando la capacitación de los nuevos integrantes y ayudando a que los procesos internos se desarrollen de una manera más organizada y eficiente. Al contar con un documento estructurado, se logra estandarizar las funciones dentro de cada área, reduciendo la posibilidad de errores y mejorando la productividad. Además, permite a los empleados actuales optimizar sus tiempos de trabajo, ya que pueden consultar el manual en cualquier momento para aclarar dudas sobre procedimientos específicos.

Como parte de este plan, se diseñaron nuevos formatos prácticos que permiten recopilar y estructurar las tareas más relevantes que deben realizar los practicantes en ambas áreas. Estos formatos ofrecen una visión general de las responsabilidades diarias, ayudando a los nuevos integrantes a comprender rápidamente sus funciones y facilitando su proceso de adaptación. De esta manera, se reduce el tiempo de capacitación y se mejora Garantizar la continuidad operativa ante cambios en el equipo de trabajo.

Además, este manual permite llevar un registro detallado y actualizado de los procesos y documentos clave que deben ser gestionados en cada una de las áreas. Gracias a esta herramienta, los analistas y practicantes pueden monitorear qué información necesita ser revisada o actualizada, optimizando el flujo de trabajo y priorizando los procesos más importantes. La implementación de este sistema contribuye a evitar demoras en la



MANUAL AVANZADO

ejecución de tareas críticas, garantizando que la información esté siempre disponible y actualizada para su uso. Un aspecto esencial del manual es su capacidad para mejorar la interacción y el trabajo en equipo. Al contar con un documento centralizado que reúne información relevante, se minimiza la pérdida de datos y se fomenta la cooperación entre distintas áreas. Esto es particularmente valioso en entornos cambiantes, donde disponer de datos precisos y accesibles facilita la toma de decisiones estratégicas.



Agradecimientos

Primeramente, quiero darle las gracias a Dios, quien me ha guiado y fortalecido médiante todo este proceso, dándome la sabiduría y fortaleza necesarias para llegar hasta aquí. Sin su presencia, nada de esto habría sido posible.

A mis padres, les debo todo. Con su esfuerzo, respaldo y sacrificio, me brindaron la oportunidad de estudiar en una universidad de con muy alta calidad como lo es la Universidad Santo Tomás. Su amor, confianza y apoyo incondicional hicieron que este largo camino se sintiera más liviano y me permitió alcanzar esta meta tan importante. Este título es para ellos, por todo lo que me han dado y por permitirme seguir formándome y adquiriendo experiencias que me preparan para la vida. A mi tía, les doy mis más sinceros agradecimientos. Gracias por estar siempre ahí, con tus consejos y palabras de aliento que me ayudaron a seguir adelante en los todos los momentos difíciles.

Así mismo a mi abuela, por su sabiduría, amor y enseñanzas. Estoy profundamente agradecida por ser un pilar fundamental en mi vida, por brindarme todo tu apoyo y cariño incondicional. Tus palabras y consejos me motivaron a seguir adelante, y por eso siempre te estaré agradecido.

Expreso mi más sincera gratitud a la Universidad Santo Tomás por brindarme la oportunidad de recibir una educación de excelencia, la cual ha sido fundamental en mi desarrollo profesional. También agradezco al Banco AV Villas por abrirme las puertas al mundo laboral, donde pude aprender y crecer. Su apoyo fue clave para mi desarrollo y compromiso en este nuevo camino.

A mis amigos y compañeros de la universidad, quienes me brindaron su ayuda en momentos difíciles y con quienes compartí grandes experiencias que hicieron el proceso mucho más llevadero y divertido. Agradezco a quienes me acompañaron en este largo camino. Cada uno de ustedes ha sido parte esencial en la consecución de este sueño.



Introducción

La Dirección Estratégica de Desarrollo Transaccional y la Dirección de Vivienda Hipotecario en el Banco AV Villas tienen el propósito de ofrecer un servicio adecuado. Sin embargo, se identificó que no se habían definido claramente las funciones de los practicantes, lo que generó retrasos en el proceso de aprendizaje en el cumplimiento de las actividades asignadas, la falta de un conocimiento previo sobre las tareas a desarrollar representaba un desafío para los practicantes. No existía un formato de apoyo, como guías o tutoriales, que facilitaran su labor. Ante esta situación, se identificó una oportunidad de mejora mediante la creación de un manual de funciones que definiera las actividades clave a realizar, proporcionando mayor claridad y orientación a los practicantes.

Para abordar esta necesidad, se elaboraron formatos que permiten recopilar y estructurar las tareas esenciales, brindando a los nuevos integrantes una visión clara de sus responsabilidades diarias. Entre las herramientas desarrolladas, destaca un archivo realizado en Word el cual contiene un tablero de control y seguimiento, el cual permite a los equipos llevar un registro detallado y actualizado de los manuales, procesos y documentos clave en cada una de las áreas. El tablero de seguimiento es crucial para monitorear los procesos pendientes y el estado de los documentos, asegurando un flujo de trabajo organizado. Además, se desarrolló una guía detallada que explica los procedimientos específicos para la gestión y actualización de los manuales de funciones, con instrucciones claras sobre cómo organizar, revisar y archivar los documentos correctamente.

Con estos cambios, se pretende lograr una mejora significativa en el rendimiento del equipo, facilitando la organización de las tareas de los practicantes y reduciendo demoras.



MANUAL AVANZADO

en las entregas. Asimismo, se procura que el proceso de formación sea más claro, funcional y accesible para todos los participantes

Este trabajo se divide en cinco secciones: la primera incluye el resumen, los agradecimientos y la introducción; la segunda aborda los aspectos generales del Banco AV Villas; la tercera desarrolla el plan de mejora, detallando su enfoque central, importancia, limitaciones, alcance y objetivo general dentro de la práctica profesional; la cuarta presenta el contenido del plan de mejora, junto con las conclusiones, anexos y la propuesta elaborada; y, finalmente, la quinta sección muestra el seguimiento de la práctica profesional mediante un cronograma mensual que registra el cumplimiento de actividades mensualmente.



Tabla de contenido

1. Banco Av. villas.....	9
1.1 Aspectos Generales	9
1.1.1. <i>Misión, Visión y Valores</i>	9
1.1.2. <i>Ubicación Geográfica</i>	10
1.1.3. <i>Estructura Organizativa</i>	11
1.1.4. <i>Unidad o Departamento en donde realice las prácticas</i>	12
2. Informe de prácticas profesionales	14
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	16
2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales	17
2.3. Objetivo General.....	18
2.3.1. Objetivos Específicos	19
3. Presentación de la Evidencia del Aporte del Estudiante a la Empresa	20
3.1 Propuesta de Mejora	20
3.1.1. Imágenes y Ejemplos.....	21
3.1.2. Seguimiento	21
3.2 Conclusiones.....	22
3.3 Bibliografía.....	23
3.4 Anexos	24
4. Seguimiento Practica Profesional	27



4.1 Resumen de actividades realizadas.....	27
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	27

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación Principal del Banco AV.VILLAS.....	10
Figura 2 <i>Estructura Organizacional</i>	12

Lista de tablas

Tabla 1	14
Tabla 2	27



1. Banco Av. villas

1.1 Aspectos Generales

El Banco AV Villas tiene sus orígenes en 1972, cuando fue creado como la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas, enfocándose en la financiación del sector de la construcción a través de créditos en el sistema UPAC. En 1998, pasó a formar parte del Grupo Aval Acciones y Valores, el mayor conglomerado financiero de Colombia, lo que impulsó la diversificación de sus servicios. En marzo de 2002, tras la promulgación de la Ley 546 de 1999, el banco se transformó oficialmente en una entidad bancaria comercial, diversificando su portafolio para incluir créditos personales, hipotecarios y cuentas de ahorro, entre otros (Banco AV Villas, s.f.; Grupo Aval, s.f.).

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión

“Crecer al lado de sus clientes y de su gente, siempre innovando en la forma de hacer banca”. (Banco AV Villas, s.f.)

Visión

“Marcar la pauta en la forma de hacer banca de manera dinámica e innovadora.” (Banco AV Villas, s.f.)

Valores

- “Crecemos e innovamos al lado de nuestros clientes” (Banco AV Villas, s.f.)
- “Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente” (Banco AV Villas, s.f.)
- “Garantizamos la toma de decisiones integrales y la seguridad de nuestras operaciones” (Banco AV Villas, s.f.)
- “Cuidamos el entorno en el que operamos” (Banco AV Villas, s.f.)



1.1.2. Ubicación Geográfica

El Banco AV Villas encuentra su sede central en Carrera 13 # 27-51, Bogotá, Colombia. A nivel nacional, cuenta con una red de 236 oficinas y 427 cajeros automáticos, además de 2,314 corresponsales bancarios y otros puntos de atención, lo que le permite ofrecer un acceso amplio a sus servicios financieros en todo el país (Banco AV Villas, s.f.; Grupo Aval, s.f.). Esta infraestructura está diseñada para facilitar la atención a sus clientes y contribuir al crecimiento económico de las comunidades donde opera.

Figura 1

Ubicación Principal del Banco AV.VILLAS



Nota: tomado de (Google Maps, 2024).



1.1.3. Estructura Organizativa

La Vicepresidencia Comercial de Banca Personas del Banco AV Villas desempeña un papel fundamental en la gestión y atención de los servicios financieros dirigidos a clientes individuales. Bajo el liderazgo de Margarita Ramírez Herrera, esta vicepresidencia coordina estrategias comerciales y operativas con el objetivo de ofrecer soluciones financieras personalizadas que respondan a las necesidades de los usuarios.

Dentro de su estructura, se encuentran varias gerencias y direcciones estratégicas, como la Gerencia de Estrategia Comercial, la Dirección de Desarrollo y Seguimiento Comercial, y la Dirección de Gestión de Información y Campañas Comerciales. Estas áreas trabajan en conjunto para optimizar servicios como créditos, cuentas de ahorro, y servicios transaccionales, además de garantizar una experiencia integral al cliente.

A nivel regional, la Banca Personas está respaldada por vicepresidencias en las zonas de Bogotá, Suroccidente, Noroccidente, Norte y Santanderes, las cuales supervisan oficinas y personal en sus respectivas áreas. Cada región cuenta con gerentes especializados que aseguran la ejecución efectiva de las estrategias comerciales y la atención personalizada al cliente.



MANUAL AVANZADO

estratégicas hacia ellos. Además, participo en la elaboración de informes y presentaciones que permiten visualizar la segmentación de los clientes, y en el análisis de datos financieros de la Superintendencia Financiera relacionados con métricas clave, como el ticket promedio y la facturación por tarjeta. Comparo estos resultados con el desempeño de los bancos líderes, la competencia y los seguidores. También me involucro en la definición e implementación de campañas, basadas en la información analizada, con el fin de incrementar el uso de los servicios, y en la coordinación de actividades de premiación para las estrategias comerciales dirigidas a los clientes.

Por otro lado, la Dirección de Vivienda Hipotecaria se especializa en ofrecer soluciones de financiamiento para la adquisición de vivienda. Se encarga de gestionar créditos hipotecarios, tanto para Vivienda de Interés Social (VIS) como para Vivienda No VIS, financiando hasta el 80% del valor del inmueble. También ofrece la compra de cartera hipotecaria, permitiendo a los clientes mejorar las condiciones de sus créditos existentes, y gestiona seguros asociados, como los de vida e incendio, que protegen tanto al banco como a los prestatarios. En este departamento, he colaborado en la elaboración de informes sobre radicaciones y desembolsos de créditos hipotecarios, he hecho seguimiento de solicitudes negadas o devueltas, y gestionado concursos y rankings relacionados con las campañas hipotecarias. Además, he seguido de cerca el proceso completo de los créditos hipotecarios y he participado en la estrategia para promover su uso.



2. Informe de prácticas profesionales

Tabla 1*Análisis DOFA del Banco de Av. villas*

Tabla DOFA	Oportunidades	Amenazas
	1. Posibilidad de optimizar los procesos internos a través mediante la creación de varios manual de funciones detallado, mejorando la eficiencia y la organización. 2. Capacidad para incrementar el uso de servicios transaccionales y captar nuevos clientes mediante campañas y alianzas estratégicas	1. Falta de claridad en los roles y tareas de los practicantes, lo que puede ralentizar el flujo de trabajo 2. Alta competencia en el mercado financiero para servicios transaccionales y créditos hipotecarios.

Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
1. Conocimiento profundo de la segmentación de clientes, permitiendo campañas dirigidas y estrategias específicas.	1. Desarrollar un plan de negocio personalizado para cada alianza estratégica, enfocándose en aumentar la cartera de servicio transaccionales y créditos hipotecarios.	1. Crear estrategias de fidelización para contrarrestar la competencia y garantizar la lealtad de los clientes.
2. Experiencia en el análisis de datos financieros y competencia del mercado, asegurando una toma de decisiones informada.	2. Implementar un sistema de seguimiento y control para asegurar el cumplimiento de los objetivos en ambas áreas, reduciendo la insatisfacción y los retrasos	2. Fortalecer la comunicación interdepartamental para mejorar la fluidez de los procesos y evitar demoras en los proyectos y entregas.

Debilidades	Estrategias DO	Estrategia DA
--------------------	-----------------------	----------------------



1.Falta de comunicación entre las áreas del banco, lo que dificulta la coordinación y ralentiza los procesos.	1.Desarrollar indicadores claros de gestión para medir el posicionamiento en el mercado y mejorar la eficiencia en la ejecución de actividades clave.	1.Aprovechar el uso de nuevas tecnologías y herramientas automatizadas (como el tablero de control de Word) para mejorar la competitividad y eficiencia interna.
2. Los practicantes no tienen definidos los procesos a seguir, lo que dificulta su integración y trabajo en equipo.	2. Elaborar guías detalladas que faciliten el aprendizaje y las funciones de los practicantes, agilizando su adaptación y eficiencia en las tareas asignadas.	2.Implementar una formación más estructurada para los practicantes y analistas, alineada con las necesidades operativas del banco y del mercado.



Falta de lineamientos claros, lo que complica y retrasa el desempeño del equipo.	Nuevos clientes y fidelización de los actuales
3. Escaso conocimiento sobre la presencia en el mercado	2. Diseñar estrategias que optimicen la comunicación entre áreas para facilitar el desarrollo de los proyectos planificados

Nota: Elaboración propia de tabla que muestra el DOFA, y su respectivo análisis en un modelo de matriz cruzada.

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

En el Banco AV Villas, se han identificado dos problemáticas principales que afectan el desempeño y la eficiencia de los procesos internos. Por un lado, existe una debilidad significativa en la comunicación interdepartamental, lo que dificulta la coordinación entre las diferentes áreas, ralentizando los procesos y generando retrasos en los proyectos. Por otro lado, los practicantes carecen de claridad respecto a los roles y tareas que deben desempeñar, lo que provoca una integración deficiente, desmotivación y una curva de aprendizaje más prolongada. Estas debilidades internas se ven agravadas por amenazas externas como la alta competencia en el sector financiero, que exige al banco mantener niveles altos de eficiencia y calidad para retener clientes y captar nuevos mercados.

La falta de un sistema estructurado que facilite tanto la comunicación entre áreas como la incorporación efectiva de los practicantes no solo limita la productividad interna, sino que también puede repercutir en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. En un



contexto donde la competencia entre bancos y neobancos es intensa, estas falencias podrían traducirse en una desventaja frente a instituciones más ágiles y mejor organizadas.

Para abordar estas problemáticas, es esencial desarrollar un plan de mejora que contemple dos enfoques principales. Primero, optimizar los procesos internos mediante la creación de herramientas prácticas, como un manual de funciones detallado, que defina de manera clara las tareas y responsabilidades de los practicantes. Esto permitirá una integración más rápida y efectiva, reduciendo el tiempo de adaptación y maximizando el aporte de estos recursos al banco. Segundo, implementar estrategias para fortalecer la comunicación interdepartamental, fomentando una cultura organizacional más colaborativa y eficiente.

Además, se busca que estas mejoras no solo atiendan las necesidades inmediatas de los practicantes y del equipo interno, sino que también contribuyan a que el banco sea más competitivo en el mercado. A través de una mejor organización interna y una mayor eficiencia operativa, el Banco AV Villas podrá responder de manera más efectiva a las exigencias del mercado, mejorando la experiencia del cliente y diferenciándose frente a sus competidores.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

Importancia:

El manual de seguimiento es una herramienta clave para proporcionar información clara y directrices precisas sobre las actividades realizadas en el área. Su implementación facilita el proceso de adaptación de los practicantes y asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos. Además, contribuye a evitar retrasos en las tareas y favorece una integración eficiente con el equipo de trabajo.

**Limitaciones:**

Durante la elaboración del documento de funciones, se identificaron ciertos desafíos vinculados a factores externos fuera de control. Uno de ellos es la modificación de objetivos previamente establecidos en el área, lo que podría dificultar el adecuado seguimiento de las actividades por parte del practicante. Asimismo, la falta de actualización de información clave en los sistemas internos del banco por parte de los responsables de cada área podría reducir la efectividad del documento, ya que impactaría en la capacidad del practicante para realizar reportes y controles adecuados.

Estas limitaciones enfatizan la necesidad de mantener una comunicación efectiva entre los departamentos, asegurando que la información relevante se mantenga actualizada para preservar la funcionalidad y utilidad del documento.

Alcance:

El alcance del manual de funciones incluye la definición de las responsabilidades y tareas específicas que deben realizar los practicantes, estableciendo una base estructurada que mejore los procesos internos del área. Esto permite contar con una fuente de información confiable sobre las actividades asignadas a los practicantes, asegurando la continuidad de las actividades programadas y fortaleciendo la coordinación del equipo. Además, el manual contribuye a consolidar una dinámica de trabajo más organizada y eficiente, lo que facilita la integración de los nuevos practicantes y garantiza un desempeño consistente en el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.3. Objetivo General

- Proporcionar una guía clara y detallada sobre las funciones y procesos que los practicantes deben seguir en el Banco AV Villas, facilitando su integración,



mejorando su desempeño en las actividades asignadas y fomentando una comunicación más efectiva.

2.3.1. Objetivos Específicos

- Identificar las principales tareas y responsabilidades asignadas a los practicantes, documentándolas de manera clara y estructurada en el manual.
- Proponer estrategias para mejorar la comunicación y el flujo de información entre los departamentos involucrados en los procesos internos del área.
- Brindar herramientas y lineamientos que permitan a los practicantes desarrollar sus funciones con mayor autonomía y confianza, reduciendo su tiempo de adaptación y mejorando su desempeño en el equipo.



3. Presentación de la Evidencia del Aporte del Estudiante a la Empresa

Durante la experiencia práctica en el Banco AV Villas, se llevaron a cabo contribuciones relevantes alineadas con los objetivos establecidos desde el inicio. Mediante la aplicación de un documento de funciones, se buscó mejorar la eficiencia en la ejecución de las tareas y optimizar los flujos de trabajo, estandarizar la elaboración de informes y proporcionar herramientas claras para el desempeño de las tareas asignadas.

3.1 Propuesta de Mejora

Este plan de mejora tuvo como eje principal la creación de un manual de funciones que sirviera como guía detallada para la elaboración de informes dentro del área asignada. Este manual abarca los siguientes aspectos:

Importancia del Informe: Se resaltó el propósito y la utilidad del informe en la toma de decisiones estratégicas del banco, asegurando una visión clara de su valor dentro de la operación diaria.

Instrucciones Paso a Paso:

Recolección de datos: Identificación de las fuentes necesarias y validación de la información.

Organización: Clasificación y análisis de datos para presentarlos de manera lógica y comprensible.

Uso de la plantilla: Instrucciones específicas sobre cómo completar cada sección del informe (introducción, análisis, conclusiones y recomendaciones).

Revisión y envío: Detalles sobre cómo validar el informe y asegurar su correcta distribución a los destinatarios.



3.1.1. Imágenes y Ejemplos

Para mejorar la comprensión, se incorporaron capturas de pantalla del manual, ejemplos de formatos de actividades diarias y recomendaciones visuales sobre la presentación del informe.

(Ver Figura 1: Captura de pantalla del formato del informe utilizado.)

(Ver Figura 2: Ejemplo de plantilla completa del informe, mostrando las secciones de introducción, análisis, conclusiones y recomendaciones.)

3.1.2. Seguimiento

El seguimiento se realizó a través de pasos claramente definidos que se reflejan en los anexos del proceso. Primero, se proporcionó la estructura principal del informe (Anexo 1), que sirvió como guía para los practicantes, asegurando que cada sección fuera abordada de manera clara y detallada. El (Anexo 2) presentó un ejemplo concreto de cómo debía estructurarse el informe final, incluyendo las secciones clave como introducción, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones, lo que permitió a los practicantes tener un modelo claro para seguir. Además, en el (Anexo 3) se explicó cómo redactar correctamente el correo de envío, con un ejemplo de mensaje y los destinatarios clave, lo que ayudó a mantener una comunicación adecuada durante todo el proceso. Finalmente, el (Anexo 4) incluyó un diagrama de flujo que ilustró el paso a paso del proceso de elaboración y envío del informe, desde la recopilación de datos hasta su envío final, lo cual facilitó un seguimiento más eficiente de las tareas y permitió gestionar de forma efectiva cualquier ajuste en caso de observaciones. Este enfoque estructurado garantizó que los practicantes cumplieran con los plazos, mejorando su desempeño y adaptabilidad en el proceso.



(Ver Anexo 3: Imagen de correo de envío con mensaje sugerido y destinatarios.)

(Ver Anexo 4: Diagrama de flujo que muestra los pasos del proceso de elaboración y envío del informe.)

Este manual permitió estandarizar procesos, reducir errores y mejorar la comunicación interna del equipo, cumpliendo así con los objetivos planteados al inicio de la práctica.

3.2 Conclusiones

Mi experiencia en el Banco AV Villas permitió reconocer tanto retos como oportunidades clave que impulsaron la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos dentro del área asignada. Uno de los principales inconvenientes fue la dificultad inicial para acceder a la información debido a la descentralización de las fuentes. Esto implicó un esfuerzo significativo en la recopilación y validación de datos. Además, algunos integrantes del equipo mostraron resistencia a la adopción del manual de funciones, lo que llevó a la implementación de un proceso de socialización más estructurado y progresivo.

Sin embargo, estas dificultades también trajeron consigo importantes oportunidades. La estandarización de procesos fue una de ellas, ya que permitió unificar criterios, reducir errores y optimizar el tiempo dedicado a las tareas. Asimismo, la creación del manual facilitó la integración de nuevos practicantes, mejorando tanto la eficiencia operativa como la alineación de todos los miembros del equipo con los objetivos comunes.

Esta experiencia fue también fundamental para el desarrollo profesional, ya que fortaleció habilidades en documentación, organización y gestión de procesos, competencias que serán valiosas en futuros entornos laborales.



En conclusión, la práctica no solo permitió alcanzar los objetivos planteados al inicio, sino que también tuvo un impacto positivo significativo en el área. Se mejoró la calidad de los informes, la comunicación interna y la efectividad en la gestión operativa del banco. Estos logros demuestran que el proceso de implementación del manual de funciones contribuyó de manera decisiva al fortalecimiento de la estructura organizativa del área y al desarrollo de los practicantes.

3.3 Bibliografía

- Banco AV Villas. (2023). *Políticas y procedimientos internos*. Documento interno.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2021). *ISO 9001:2015 – Quality Management Systems*.
- Grupo Aval. (s.f.). Historia y estructura del Banco AV Villas.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Reporte de desempeño bancario.



3.4 Anexos

Anexo 1



Documentación informe Ranking

ACERCA DEL INFORME



El informe es clave para optimizar la gestión de raditaciones y desembolsos de créditos para vivienda, ya que ofrece datos actualizados semanalmente sobre el comportamiento mensual y acumulado del año. Su desglose por niveles (Regional, Zona, Oficina, entre otros) permite identificar tendencias, oportunidades y áreas de mejora en cada segmento, fortalecimiento de la estrategia organizacional.

Texto relacionado: Se incluye una captura que muestra la estructura principal del informe, destacando cada sección

Anexo 2

Periodicidad: El informe se realiza: Viernes

Tiempo de elaboración promedio: La elaboración de este informe oscila entre 20 y 30 minutos.

Al finalizar este informe se debe enviar a los siguientes destinatarios:

Al finalizar este informe se debe enviar a los siguientes destinatarios:

Texto relacionado: Este anexo presenta un ejemplo detallado de cómo debe lucir el informe final, con secciones de introducción, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.



Anexo 3

AT

Angie Tatiana Prieto Pulido

Para ● Jaime Mauricio Gonzalez Rico; ● Nicolas Dario Ramirez Moncada; ● Juan Felipe Valencia Meza; ● Lina Maria Sierra Escobar; ● Abel Augusto Calderon Ramirez

CC ● Margarita Ramirez Herrera; ● Maria Fernanda Marmolejo Fernandez; ● Giovanna Alexandra Correa Bernal; ● Monica Murillo Rivas; ● Miguel Angel Huertas Gutierrez; ● Maribel Gomez Cerquera

Informe Feria Expomed 2024.xlsx Archivo .xlsx

A continuación, compartimos los avances de la gestión sobre la Expo Medellín 2024 con registro de 133 Radicaciones por \$24.307 millones., 39 desembolsos por \$7.585 millones

Este grupo de clientes tienen **tasas preferenciales**, en la segunda pestaña detallamos la gestión de cada oficina. Sobre los 474 prospectos, que nos pueden sumar a nuestras radicación

Tenemos una excelente oportunidad de aumentar las raditaciones aprovechando el gran número de prospectos en cada zona. Podemos convertir este potencial en nuestra meta de desembolsos de **\$4.000 millones**. ¡El impulso a nuestros equipos es fundamental!

Detalle
Gestión

Raditaciones	Desembolsos	Inventario	Meta
\$ 24.307	\$ 7.585	\$ 3.200	\$ 4.000
Millones	Millones	Millones	Millones
133 Operaciones	39 Operaciones	17 Operaciones	Envolución 100%

Zona1	3.Preaprobados		4.En Estudio (Aprob)		5.Aprob. Trámite		6.Aprob. Proximo Desembolso		7.Negados		9.Archivados		10.Desembolsado		11.En Radicación	
	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad	Nro_Rad	Vlr_Rad
RINOC MEDELLÍN 2	3	655	1	393	-	-	1	137	19	4.048	4	1.056	16	3.774	2	266
RINOC F.EXT	1	480	1	70	2	365	1	303	14	2.335	-	-	8	1.200	-	-
RINOC MEDELLÍN 1	1	97	-	-	1	189	-	-	13	2.596	2	403	8	978	-	-
RINOC EJE CAPIFETERO	2	176	-	-	-	-	-	-	8	1.320	1	46	6	967	-	-
RINOT F.EXT	1	90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	666	-	-
RSB F.EXT	-	-	-	-	-	-	-	-	1	115	-	-	-	-	-	-
Total general	8	1.477	2	463	3	554	2	440	55	10.414	7	1.505	30	7.585	2	266

Texto relacionado: Se muestra cómo redactar el correo de envío, con un ejemplo de mensaje sugerido y los destinatarios clave.



Anexo 4

Documentación informe Ranking

6. Dirígete a la sección **"oficina"** y verifica que los números coincidan con los datos de **radicaciones y desembolsos** en la base de datos y así para cada una de las hojas que tienen color.

7. Por cada una de las hojas de color tenemos una hoja borrador, con esta vamos en la hoja color Copiar los datos al archivo y pegarla en la de borrador

- En la hoja color copia desde la columna E (código de oficina) hasta la última columna de **final**.

Ranking Nacional Oficinas																			



4. Seguimiento Practica Profesional

4.1 Resumen de actividades realizadas

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 2

Seguimiento de actividades

	Ciclo	Meses	Informe	Logros	Dificultades
1	Ciclo 4.1.1.1.	Julio - Agosto	Informe Diario de Tarjeta Débito	Aprendí a manejar la base de datos de tarjetas débito en Access. Además, logré realizar un seguimiento adecuado y sistematizado.	La dificultad estuvo en la complejidad del manejo de la base de datos y en los tiempos de entrega ajustados.
1	Ciclo 4.1.1.1.	Julio - Agosto	Informe de Cifras (Base de Datos de Tarjetas)	Logré realizar un seguimiento semanal de las cifras relacionadas con las tarjetas de débito, logrando consolidar la información.	La actualización de datos era difícil, ya que no siempre la información estaba completa o actualizada.
2	Ciclo	Agosto - Septiembre	Informe Superfinanciera	Aprendí a comparar el	La dificultad fue la



	Ciclo	Meses	Informe	Logros	Dificultades
	4.1.1.2			comportamiento de Av Villas frente a otras entidades bancarias con base en la información de la Superfinanciera.	obtención puntual de la información desde la Superfinanciera y el ajuste de la base de datos.
2	Ciclo 4.1.1.2	Agosto - Septiembre	Informe Gerencial	Logré elaborar informes de alto nivel, donde pude analizar el comportamiento de las tarjetas y otros servicio financieros.	Organizar y sintetizar grandes volúmenes de datos en un formato comprensible fue un desafío.
2	Ciclo 4.1.1.2	Agosto - Septiembre	Informe Sabana Ingreso	Pude consolidar los ingresos mensuales derivados de las cuotas de manejo, transacciones en POS y otros servicios de tarjetas.	Hubo dificultades para extraer los datos de manera eficiente debido a la falta de organización en las bases.
2	Ciclo 4.1.1.2	Agosto - Septiembre	Informe Banda y PayPass	Logré gestionar el informe sobre las tarjetas con chip de seguridad y las	Fue complicado por la falta de datos organizados sobre las



	Ciclo	Meses	Informe	Logros	Dificultades
				que cuentan con tecnología de contactless (PayPass).	tarjetas, lo que afectó la actualización.
2	Ciclo 4.1.1.2	Agosto - Septiembre	Informe de Transporte y Manilla	Aprendí a realizar el seguimiento del uso de tarjetas débito y manillas para transporte masivo.	El manejo de los tiempos de entrega y la falta de claridad de la información fueron los mayores obstáculos.
3	Ciclo 4.1.1.3	Octubre - Diciembre	Informe de Compra de Cartera	Aprendí a elaborar el informe con las estadísticas de compra de cartera, consolidando los datos correspondientes de las zonas.	Me tomó más tiempo completar la integración y actualización de la base de datos.
3	Ciclo 4.1.1.3	Octubre - Diciembre	Informe Avanzando	Aprendí cómo hacer un seguimiento detallado de los clientes potenciales en el CRM, mejorando las gestiones	La dificultad estuvo en manejar la gran cantidad de clientes y coordinar con otros departamentos.



	Ciclo	Meses	Informe	Logros comerciales.	Dificultades
3	Ciclo 4.1.1.3	Octubre - Diciembre	Informe de Ranking de Crédito	Pude identificar áreas de mejora en las tasas de aprobación de créditos.	Hubo dificultades con la calidad de los datos y la forma de presentar los resultados de manera clara.
3	Ciclo 4.1.1.3	Octubre - Diciembre	Informe de Ingresos por Banda y PayPass	Logré consolidar el uso de tarjetas con tecnología PayPass y su impacto en el desempeño financiero.	La recopilación y actualización de datos no era clara, lo que dificultó la elaboración oportuna del informe.
4	Ciclo 4.1.1.4	Enero	Informe Final de Cierre de Ciclo	Mejoré mi capacidad de consolidación de datos y pude entregar informes con un mayor nivel de detalle y precisión.	No hubo dificultades significativas, ya que ya tenía más experiencia en la actualización y organización de datos.
4	Ciclo 4.1.1.4	Enero	Informe de Tarjetas de Crédito	Aprendí a gestionar la actualización de datos de tarjetas de crédito tomó	La dificultad principal estuvo en integrar los datos con otros



	Ciclo	Meses	Informe	Logros	Dificultades
				más tiempo, consolidando la información con mayor eficiencia.	informes de tarjetas débito y mantener consistencia.
4	Ciclo 4.1.1.4	Enero	Informe de Gestión de Devoluciones	Logré identificar patrones de devoluciones y cómo mejorarlas para optimizar la operación.	Hubo complicaciones con la actualización de las devoluciones debido a la falta de datos precisos.
4	Ciclo 4.1.1.4	Enero	Informe de Seguimiento de Concursos y Clientes	Aprendí a gestionar y mantener un seguimiento efectivo con los clientes que participaron en los concursos.	La principal dificultad fue la interacción con los clientes y manejar las respuestas de manera profesional.

Nota: Elaboración propia, cada informe representó un reto de aprendizaje, pero también brindó oportunidades de mejorar en el manejo de datos y la creación de análisis, lo que permitió una mayor eficiencia y un mejor seguimiento de los resultados.