

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Informe final práctica empresarial

Practicante Moneda Extranjera y Comercio Internacional
Bancolombia S.A.

Leidy Tatiana Núñez Ruiz

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

Tutor:
Ana Luisa Duran León
Contadora

Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales
Bucaramanga
2015

Agradecimientos

A mi familia, que a través de mi vida han llenado mi ser de ejemplos de amor y esfuerzo, demostrándome que la disciplina y la responsabilidad traen recompensas.

A mis compañeros, que hicieron parte de mi carrera universitaria apoyándome en cada equipo de trabajo.

A mis amigos, que me motivaron a seguir adelante cada día con todas sus palabras.

A todas las personas que aunque hoy no estén a mi lado saben que sin ellos este logro no hubiese sido lo mismo.

Glosario

Autoridades de control y vigilancia

Se refiere a las autoridades administrativas encargadas de vigilar el cumplimiento del régimen cambiario y de inversiones internacionales, conforme a la normatividad vigente, las autoridades competentes son: Superintendencia de Sociedades, Superintendencia Financiera y Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, según las funciones que le han sido asignadas en la ley.

Cuentas de compensación

Son cuentas bancarias en moneda extranjera constituidas por residentes en entidades financieras del exterior, las cuales solo una vez se canalice una operación de cambio obligatoriamente canalizable mediante ellas adquieren su naturaleza de compensación y deben ser registradas en el Banco de la República, conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la Junta Directiva del Banco de la República, en los términos y condiciones previstos en el numeral 8.2., capítulo 8 de la Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 y sus modificaciones.

Derechos cambiarios

El registro de inversión extranjera ante el Banco de la República otorga al inversionista de capital del exterior los siguientes derechos (Decreto 2080 de 2000, artículo 10):

- a) Reinvertir utilidades o retener en el superávit las utilidades no distribuidas con derecho a giro;
- b) capitalizar las sumas con derecho a giro, producto de obligaciones derivadas de la inversión;
- c) remitir al exterior en moneda libremente convertible las utilidades netas comprobadas que generen periódicamente sus inversiones con base en los balances de fin de cada

ejercicio social o con base en éstos y el acto o contrato que rige el aporte cuando se trata de inversión directa;

d) remitir al exterior las sumas recibidas producto de la enajenación de la inversión dentro del país, o de la liquidación de la empresa o de la reducción de su capital

Endeudamiento externo activo

Se refiere a operaciones de endeudamiento externo, en las cuales un residente tiene la condición de acreedor y un no residente la condición de deudor.

Endeudamiento externo pasivo

Se refiere a las operaciones de endeudamiento externo, en las cuales un residente tiene la condición de deudor y un no residente la condición de deudor.

Intermediarios del Mercado Cambiario

Son intermediarios del mercado cambiario los bancos comerciales, los bancos hipotecarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, la Financiera de Desarrollo Nacional S.A., el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. –BANCOLDEX-, las cooperativas financieras, las sociedades comisionistas de bolsa y las sociedades de intermediación cambiaria y servicios financieros especiales - SICA y SFE- (antes denominadas casas de cambio).

Inversión Extranjera

Se considera inversión extranjera en Colombia la inversión de capital del exterior en el territorio colombiano, incluidas las zonas francas colombianas, por parte de personas no residentes en Colombia (Decreto 2080 de 2000, artículo 1).

Para calificar una operación como inversión extranjera en Colombia se deberá tener en

cuenta a la fecha de la inversión:

- a) que el inversionista cumpla la condición de ser no residente;
- b) que los aportes correspondan a cualquiera de las modalidades autorizadas;
- c) que los recursos efectivamente se destinen a la realización de la inversión

Estas condiciones se deben demostrar ante las entidades de control y vigilancia, cuando ellas las requieran.

Mercado Cambiario

El mercado cambiario está constituido por la totalidad de las divisas que deban ser transferidas o negociadas por conducto de los intermediarios del mercado cambiario autorizados o mediante las cuentas de compensación. Asimismo, hacen parte del mercado cambiario las divisas que a pesar de estar exentas de la canalización por conducto de los mecanismos mencionados, se canalizan voluntariamente mediante el mismo.

No residentes

Para efectos del régimen cambiario se consideran no residentes las personas naturales que no habitan dentro del territorio nacional y las personas jurídicas, incluidas las entidades sin ánimo de lucro, que no tengan domicilio dentro del territorio nacional. Asimismo, se consideran no residentes los extranjeros cuya permanencia en el territorio nacional no exceda de seis meses, continuos o discontinuos, en un período de doce meses (Decreto 1735 de 1993, artículo 2).

Numeral Cambiario

Código asignado por el Banco de la República para identificar las operaciones de cambio que se canalizan mediante el mercado cambiario . Los numerales cambiarios se

deben utilizar al diligenciar las declaraciones de cambio (formularios 1, 2, 3, 4, 5 y 10), por los residentes. Los numerales cambiarios se encuentran definidos en el Anexo 3 de la Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 y sus modificaciones.

Numeral cambiario de ingreso: se utiliza cuando los intermediarios del mercado cambiario efectúan compras de divisas, así como cuando los residentes realizan consignaciones en las cuentas de compensación en moneda extranjera que poseen en entidades financieras del exterior.

Numeral cambiario de egreso: se utiliza cuando los residentes efectúan ventas de divisas, así como cuando los residentes realizan retiros en moneda extranjera que poseen en entidades financieras del exterior.

Operaciones de cambio

Son operaciones de cambio aquellas comprendidas dentro de las categorías señaladas en el artículo 4 de la Ley 9 de 1991 y el artículo 1 del Decreto 1735 de 1993.

Operaciones de cambio obligatoriamente canalizables

Se consideran operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario aquellas que deben ser necesariamente transferidas o negociadas por medio de los intermediarios del mercado cambiario o las cuentas de compensación.

De acuerdo con los artículos 4 del Decreto 1735 de 1993 y 7 de la Resolución Externa 8 de 2000 de la Junta Directiva del Banco de la República, las operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario son las siguientes:

- Importación y exportación de bienes;
- Operaciones de endeudamiento externo celebradas por residentes en el país, así como los costos financieros inherentes a las mismas;
- Inversiones de capital del exterior en el país, así como los rendimientos asociados a las mismas;

- Inversiones de capital colombiano en el exterior, así como los rendimientos asociados a las mismas;
- Inversiones financieras en títulos emitidos y en activos radicados en el exterior, así como los rendimientos asociados a las mismas, salvo cuando las inversiones se efectúen con divisas provenientes de operaciones que no deban canalizarse a través del mercado cambiario;
- Avales y garantías en moneda extranjera;
- Operaciones de derivados.

Pago anticipado

Término aplicable únicamente a operaciones de comercio exterior de bienes (importación y exportación de bienes). Se refiere a aquel efectuado bien sea por el importador residente o el cliente en el exterior del exportador residente, antes del embarque de la mercancía.

Reingreso de divisas

Se refiere al ingreso de divisas por conducto de los intermediarios del mercado cambiario o de cuentas en el exterior registradas bajo el mecanismo de compensación.

Residentes

Para efectos del régimen cambiario se consideran residentes todas las personas naturales que habitan en el territorio nacional. Asimismo se consideran residentes las entidades de derecho público, las personas jurídicas incluidas las entidades sin ánimo de lucro que tengan domicilio en Colombia y las sucursales de sociedades extranjeras establecidas en el país (Decreto 1735 de 1993, artículo 2).

Resumen

En el siguiente informe encontrara la descripción del cargo y funciones que desarrollo la estudiante Leidy Tatiana Núñez Ruiz como practicante en Moneda Extranjera y Comercio Internacional en Bancolombia S.A. ubicada en Bucaramanga, Colombia; el periodo de la práctica empresarial fue de 6 meses desde el 14 de Octubre del 2014 al 14 de Abril del 2015, tiempo en el que la estudiante de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas pudo mejorar competencias y habilidades en el ámbito laboral.

Inicialmente, se adquirió una capacitación durante los dos primeros meses en el área de Moneda Extranjera y los cuatro meses siguientes, con dicha capacitación, pudo realizar funciones en el área de Comercio Internacional. Entre las mencionadas funciones se encuentra la de integración de balanza cambiaria ante el Banco de la República, asesoría a clientes nuevos de Comercio Internacional Bancolombia y solución a requerimientos creados por bancos del exterior o por el mismo Bancolombia para alcanzar a desarrollar las operaciones de divisas con éxito.

Contenido

Introducción.....	12
1. Justificación.....	13
2. Objetivos	14
2.1 Objetivo General.....	14
2.2 Objetivos Específicos	14
3. Perfil de la empresa	15
3.1 Objeto Social.....	15
3.2 Domicilio	16
3.3 Misión	16
3.4 Visión.....	16
3.5 Valores	16
3.6 Organigrama	17
4. Cargo y funciones.....	23
4.1Cargo desempeñado	23
4.2Funciones desempeñadas	23
4.2.1 Conciliación con balanza cambiaria.....	23
4.2.2 Recepción de operaciones en divisas	24
4.2.3 Requerimientos y gestión documental	25
4.2.4 Asesoría en diligenciamiento de formatos	26
4.2.5 Informe de clientes nuevos.....	26
4.2.6 Actividades varias desarrolladas por el practicante	26
5. Marco Conceptual y Normativo.....	28
5.1 Marco Conceptual.....	28
5.2 Marco Normativo.....	28
6. Aportes	29
6.1 Aportes del cargo al estudiante	29
6.2 Aportes del estudiante al área	30
Conclusiones.....	32
Referencias	33

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Grupo Bancolombia S.A.....	18
---	----

Introducción

Con 140 años de experiencia, el Grupo Bancolombia es el conglomerado de empresas financieras más grande de Colombia, ofrece un amplio portafolio de productos y servicios a través de una plataforma regional, compuesta por la más amplia red privada bancaria. Su área de Moneda Extranjera y Comercio Internacional abre las puertas para que un practicante de Negocios Internacionales pueda cumplir su ciclo universitario y poner en práctica temas relacionados con el mercado cambiario.

En el siguiente informe se describe detalladamente las funciones que la practicante Leidy Tatiana Núñez Ruiz de Moneda Extranjera y Comercio Internacional de Bancolombia S.A. realizó durante su periodo de trabajo. Periodo caracterizado por dos meses de capacitación en el tema comercial que maneja directamente el área de Moneda Extranjera y cuatro meses en el tema operativo del área de Comercio Internacional.

1. Justificación

En la actualidad, crear experiencia profesional para los jóvenes colombianos recién egresados se ha convertido en un reto difícil de lograr, ya que las condiciones laborales del país no son las más favorables y se presenta un alto nivel de competencia laboral. Escoger la opción de grado de práctica empresarial, es la forma más adecuada de empezar a ganar esta experiencia previo a tener el título profesional, además se debe tener en cuenta que es la opción en donde se puede poner a prueba, mejorar y afianzar conocimientos, competencias, habilidades y destrezas adquiridos durante el periodo de estudio.

En este caso particular se escogió Bancolombia S.A para realizar la practica en las áreas de Moneda Extranjera y Comercio Internacional; áreas que manejan el tema de mercado cambiario en todas sus funciones.

El mercado cambiario es un tema de interés tanto para los bancos e entidades financieras como para las empresas que dedican sus operaciones a importar, exportar o hacer inversión extranjera. Un profesional en Negocios Internacionales debe tener un conocimiento amplio en tema aduanero y también en el tema cambiario, ya que con este último se legaliza cualquier operación de comercio exterior ante entidades como Banco de la República y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos y destrezas adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales, en un proceso de retroalimentación entre Universidad y Empresa; con el fin de adquirir experiencia en el área de Moneda Extranjera y Comercio Internacional en donde se profundiza el tema cambiario desde el punto de vista de un Intermediario del Mercado Cambiario.

2.2 Objetivos Específicos

1. Adquirir conocimientos y experiencias a través del cumplimiento de funciones propias de Moneda Extranjera y Comercio Internacional en Bancolombia S.A.
2. Cooperar y brindar apoyo en las operaciones realizadas por los ejecutivos de Moneda Extranjera y por los asesores de Comercio Internacional.
3. Obtener valores de tipo empresarial, necesarios para un futuro ejercicio profesional.
4. Aprender a partir del trabajo en grupo, las tácticas y estrategias para el logro del normal funcionamiento de los mismos.

3. Perfil de la empresa

Bancolombia S.A. es una sociedad comercial por acciones, de la especie anónima, de nacionalidad colombiana, constituida por escritura pública No. 388 de 24 de enero de 1945, de la Notaria Primera de Medellín.

Podrá girar también con la denominación social Banco de Colombia S.A., pudiendo identificar sus establecimientos de comercio, producto y servicios, con el nombre comercial de Bancolombia.

3.1 Objeto Social

Constituye el objeto social del Banco todas las operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria, ejecutados por medio del establecimiento bancario que lleva su nombre y de acuerdo con las normas legales que le son aplicables.

[En desarrollo de su objeto y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, la sociedad podrá realizar todas las actividades que las normas autoricen a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones que le estén permitidas.

Se entenderán incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan por finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivadas de la existencia y actividad de la sociedad-

Podrá además la sociedad participar en el capital de otras sociedades, en los casos autorizados por la ley, en los términos y con los requisitos, límites o condiciones establecidos en esta.

3.2 Domicilio

El domicilio social principal del Banco es la ciudad de Medellín, capital del Departamento de Antioquia, República de Colombia, y en ella también tiene el centro principal de sus negocios y oficinas.

En Bucaramanga Carrera 33 No 45-52. Piso 6, 7, 8 y 9.
Edificio Metropolitan
Torre Bancolombia
Teléfono: (7) 647 01 02.

Jefe Inmediato: Omar Jaimes Correa
Gerente Moneda Extranjera
Carrera 33 No 45-52. Piso 9.
Edificio Metropolitan
Bucaramanga
Teléfono: (7) 647 01 02 Ext. 76455
Cel. (316) 242 3492
ojaimes@bancolombia.com.co

3.3 Misión

Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad.

3.4 Visión

Ser una Organización comprometida con la excelencia, que satisface las necesidades financieras de los clientes, con soluciones integrales e innovadoras.

3.5 Valores

1. Integridad: actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales
2. Transparencia: actuamos de manera clara, consistente y oportuna
3. Respeto por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus

diferencias

4. Responsabilidad social: somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes
5. Actitud de servicio: somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios
6. Trabajo en equipo: valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes
7. Alto desempeño: superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos, para crear valor
8. Orientación al cliente: construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser
9. Actitud positiva: disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades
10. Confianza: generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

3.6 Organigrama

El organigrama del grupo Bancolombia S.A es de tipo vertical. Liderando el grupo empresarial Carlos Raúl Yepes Jiménez.

El área de Moneda Extranjera y Comercio Internacional están liderados por la vicepresidencia de personas y PYMES.

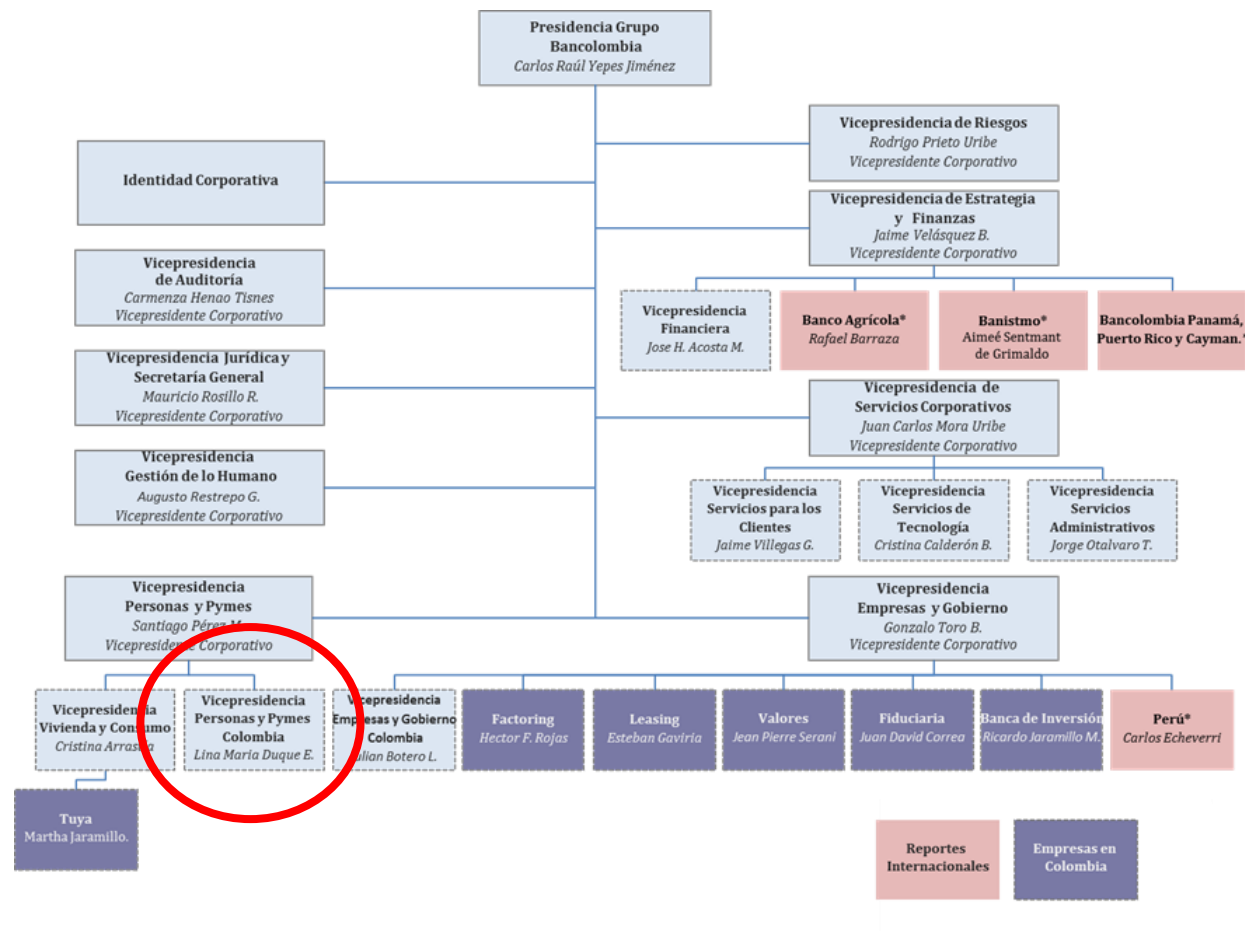


Figura 1. Organigrama Grupo Bancolombia

Fuente: <http://www.grupobancolombia.com/webCorporativa/gobierno/buenGobierno/estructuraOrganizacional.asp>

3.7 Portafolio de Productos y Servicios

Bancolombia segmenta a sus clientes de la siguiente manera:

Colombianos en el Exterior

Los colombianos en el Exterior son clientes que salieron del país buscando un mejor futuro para sus familias en Colombia.

Principalmente viven en Estados Unidos, Europa, y Latinoamérica, sin embargo, sus proyectos y sus familias están en Colombia, por esa razón, buscan construir un mejor futuro través de la compra de vivienda en Colombia y/o el envío de remesas familiares para el sustento económico, para el ahorro o el desarrollo de un negocio.

Bancolombia participa activamente en el diseño y la formulación de una propuesta de valor integral y rentable para los colombianos en el Exterior, con el fin de contribuir con su crecimiento y el de sus familias de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Personal

El Grupo Bancolombia tiene para las personas naturales un amplio portafolio de productos de financiación, transacción, protección, ahorro e inversión. Para nuestros clientes tenemos una completa estructura de canales que nos permite ofrecerle un servicio ágil y oportuno con una gran red de sucursales presentes en 26 departamentos y en 147 poblaciones de Colombia, una extensa red de cajeros automáticos propios a nivel nacional, Sucursal Virtual Personas en Internet y Sucursal Telefónica.

Personal Plus

Los clientes del Segmento Personal Plus encuentran en Bancolombia el apoyo para su progreso personal y familiar, a través de un amplio portafolio de productos, servicios y canales electrónicos.

Ofrecemos soluciones financieras integrales a las personas con ingresos entre uno y ocho millones de pesos mensuales, con las cuales satisfacemos sus necesidades de

transacción, inversión y financiación a través del Banco y sus filiales. Igualmente, nuestros clientes pueden acceder a los productos y servicios a través de la Sucursal Virtual Personas, cuentan con un equipo humano comprometido en brindar asesoría financiera integral y disponen de una extensa red de sucursales en todo el país donde encontrarán calidad en el servicio y asesoría amable, ágil y oportuna.

Preferencial

El Grupo Bancolombia ofrece a las personas naturales que tienen inversiones y/o créditos superiores a \$80.000.000 y un buen comportamiento crediticio, una asesoría y acompañamiento permanente en la realización de los propósitos personales y familiares construyendo relaciones de confianza y largo plazo. También se ofrece un portafolio de productos y servicios con tasas Preferenciales.

Banca Privada

En la Banca Privada del Grupo Bancolombia Usted encontrará asesoría personalizada a través de un gerente de relación*, quien localmente se encarga de atender de manera integral sus necesidades financieras, canaliza sus inversiones con diferentes entidades financieras del Grupo (On-shore y Off-shore) y de alianzas con terceros y gestiona su patrimonio con el apoyo permanente de especialistas.

*Acreditado por el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia para operar el mercado de valores en las modalidades de renta variable y renta fija.

Micropyme

Siguiendo los estándares de los bancos internacionales, Bancolombia tiene una oferta de microcrédito, destinada a atender las demandas de financiación, transaccionalidad, ahorro y protección de las microempresas.

En el Grupo Bancolombia las microempresas tienen posibilidades de acceder a la banca, obtener tasas de interés mucho más económicas que la oferta tradicional, ejecutivos de crédito que los atienden directamente en su negocio, una amplia red de cajeros y sucursales, diversidad de productos y servicios, que configuran una estrategia de microfinanzas de largo plazo. Adicionalmente, cuentan con un proceso de

aprobación de crédito con la metodología apropiada para su seguimiento y renovación. Los clientes que cumplen estas características son atendidos por el Banco a través de un portafolio de productos y servicios adecuados a sus necesidades, y además con una fuerza comercial especializada que cuenta con procesos especiales de atención, crédito y cobranza.

Pyme

Bancolombia es líder en la atención de necesidades de servicios financieros para las pymes colombianas. Se establecen relaciones de largo plazo que buscan el mejoramiento y la consolidación empresarial, a partir de un acompañamiento financiero liderado por un equipo comercial de gerentes y ejecutivos. Adicionalmente se tienen alianzas con firmas de consultoría calificadas que acompañan a los clientes en la implementación de programas de asesoría empresarial.

Bancolombia cuenta con un equipo comercial para las pymes, especializado en comercio exterior, gerenciamiento aduanero, manejo de tesorería, inversión, leasing y logística internacional.

Empresas y Gobierno

Los clientes de la Banca de Empresas y Gobierno se encuentran segmentados por actividad económica, con el fin de profundizar en cada uno de ellos, anticiparnos a sus necesidades y ofrecerles soluciones especializadas e integrales.

El objetivo de esta Banca es “Consolidar un equipo comercial integrado y diferenciador, que entregue soluciones innovadoras y oportunas, construir relaciones de largo plazo y maximizar el valor para el cliente y la Organización”. Buscamos ser el mejor aliado de nuestros clientes y acompañarlos en su desarrollo actual y futuro. Para lograr este propósito, nuestro modelo de atención está basado en la asesoría personalizada, la especialización, la oportunidad y la innovación.

Servicios para cada segmento

- Financiación de vehículos
- Tarjetas de crédito
- Cuenta de ahorros
- Cuenta corriente
- Crédito Hipotecario
- Seguros
- Recaudos electrónicos
- Pagos de impuestos
- Fondos de inversión
- CDT Pesos
- CDT Dólares
- Créditos en Moneda Extranjera
- Captaciones en Moneda Extranjera
- Giros Internacionales
- Remesas Familiares
- Caja dólares
- Pago pensionados del Gobierno Americano

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo desempeñado

Practicante en Moneda Extranjera y Comercio internacional

4.2 Funciones desempeñadas

Se debe tener en cuenta que las funciones adelantadas descritas pertenecen únicamente al cargo de Comercio Internacional, ya que en el área de Moneda Extranjera solo se recibió la capacitación para poder desempeñar las funciones propuestas en Comercio Internacional.

4.2.1 Conciliación con balanza cambiaria

Las declaraciones de cambio presentadas por clientes Bancolombia son integradas en el sistema de Banco de la República el cual se llama Balanza Cambiaria, con este aplicativo el Emisor tiene conocimiento de cuantas y que tipo de operaciones son cursadas en el área de Comercio Internacional Bancolombia. Estas declaraciones de cambio pueden ser:

- Declaración de Cambio #1 – Importación de bienes
- Declaración de Cambio #2 – Exportación de bienes
- Declaración de Cambio #3 – Endeudamiento externo
- Declaración de Cambio #4 – Inversiones internacionales
- Declaración de Cambio #5 – Servicios, transferencias y otros conceptos
- Declaración de Cambio #6 – Endeudamiento externo de residentes
- Declaración de Cambio #7 – Endeudamiento externo a no residentes
- Declaración de Cambio #10 – Registro, informe de movimientos de las cuentas de compensación

Es labor del practicante verificar la información digitada en las declaraciones de cambio, ya que debe corresponder a la informada por cada persona o empresa. Se revisa que los datos como, tipo de formulario, nombre del cliente, identificación del cliente, numeral cambiario, cantidad de divisas y declaraciones de importación o exportación hayan sido digitados tal cual a como se presentó en documento físico en las ventanillas de Comercio Internacional o sucursales de Bancolombia.

En el caso que se encuentre un dato mal digitado en la aplicación “Balanza Cambiaria” del Banco de la República se debe informar al asesor de Comercio Internacional para que reporte la novedad ante el área de balanza de Bancolombia, ya que si el error persiste es al cliente Bancolombia a quien pueden llegar a sancionar entidades como la DIAN o hasta el mismo Banco de la República.

Si el error de diligenciamiento es por parte del cliente, y afortunadamente no ha sido requerido por ningún ente de vigilancia, se puede hacer una corrección para que la operación de divisas quede bien integrada. Para esto el practicante debe comunicarse con el cliente informando los datos mal presentado y posterior a esto hacerle seguimiento a la corrección.

4.2.2 Recepción de operaciones en divisas

Relacionar toda la documentación de compra y venta de divisas realizadas por clientes Bancolombia en las diferentes sucursales de la Zona Santander. Internamente el practicante de Comercio Internacional maneja un cuadro en Excel el cual corresponde a todos los sobres que llegan por el correo interno de Bancolombia. Este cuadro menciona el tipo de operación solicitada, el asesor que envía, la sucursal y el precinto de seguridad. Tal control se hace para identificar que operaciones ya fueron cursadas en el sistema y cuáles no.

El en caso de una operación que llega en original a Comercio Internacional a través del correo interno y que no ha sido procesada, el practicante debe informar al asesor para que la operación quede cursada el mismo día.

Comercio Internacional está manejando un promedio de 65 operaciones de compra y venta de divisas diarias, además se debe tener en cuenta los requerimientos, aperturas de cartas de crédito, créditos en Moneda extranjera y abonos de cuota. Por correo interno llegan originales en promedio 15 operaciones diarias.

4.2.3 Requerimientos y gestión documental

Comercio internacional maneja tres clases de formularios, los cuales identifican las operaciones a nivel interno en Bancolombia. Estos formularios identifican si un cliente desea enviar dinero al exterior, traer dinero del exterior (monetizar) o si desea hacer un complemento o aclaración de una declaración de cambio presentada con anterioridad. Estos formularios son:

- Solicitud de venta de divisas
- Solicitud de compra de divisas
- Complemento y aclaración

Estos formularios deben tener toda la información correcta de solicitante y beneficiario, de lo contrario un giro o una monetización de dinero no se podrá llevar a cabo, ya que esta información es la que se envía a través de los mensajes SWIFT para que el Banco del exterior (Banco Beneficiario) entregue las divisas a la empresa o persona adecuada en el exterior. Cuando se presenta un problema de digitación el área de requerimientos de Bancolombia contacta al practicante en Comercio Internacional para que se encargue de llamar al cliente e informarle las diferencias que se han presentado. Normalmente estos requerimientos llegan por las siguientes razones

- Número de cuenta no existe
- Nombre del beneficiario ilegible
- Código SWIFT no concuerda con Banco Beneficiario
- Devolución de fondos por datos incompletos
- Fondos insuficientes para hacer el traslado al exterior
- Código IBAN pendiente por relacionar

Una vez se entiende la razón por la que el giro no se puede hacer, el practicante debe comunicarse con el cliente Bancolombia residente, puede ser a través de llamadas o se envía un email informando sobre la información que debe anexar o corregir para que el giro se haga efectivo.

4.2.4 Asesoría en diligenciamiento de formatos

A través de Bancolombia se puede realizar giros al exterior o monetizar, para tal proceso se deben presentar los formularios mencionados anteriormente, unos dirigidos al sistema interno de Bancolombia y otros como las declaraciones de cambio dirigidas al Banco de la República. Cada operación es única, por tal razón, el practicante en Comercio Internacional debe asesora a los clientes que están realizando una operación por primera vez para que queden familiarizados con la información que están presentando y entiendan el proceso que se debe manejar cada vez que necesite canalizar las divisas a través del mercado cambiario.

4.2.5 Informe de clientes nuevos

Bancolombia desea llevar sus servicios a todos los clientes potenciales, por lo tanto el practicante de Comercio Internacional crea un informe mensual de clientes que realicen operaciones considerables a través del área de comercio internacional y de esta manera tener una base de datos actualizada.

4.2.6 Actividades varias desarrolladas por el practicante

- Apoyar oportunamente los requerimientos generados por la DIAN y otras entidades de control frente a los procedimientos de canalización de divisas
- Conocer de los procedimientos de mesa de dinero en cuanto a las negociaciones que allí se realicen

- Conocer el esquema comercial y los productos que en Moneda extranjera ofrecen sus clientes.
- Archivo de balanza cambiaria y apertura de medios de pago (Giros financiados, prefinanciación de exportaciones, capital de trabajo, cartas de crédito y cobranza de importaciones o exportaciones)

5. Marco Conceptual y Normativo

5.1 Marco Conceptual

Durante el desempeño del cargo de Practicante de Moneda Extranjera y Comercio Internacional en Bancolombia S.A. se debió tener en cuenta conceptos académicos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas. Estos conceptos en su gran mayoría fueron vistos en materias del pensum como lo son:

- Gestión de Importación
- Gestión de Exportación
- Inversión Extranjera
- Derecho Aduanero
- Instrumentos Públicos

5.2 Marco Normativo

Para el cumplimiento de las funciones del Practicante de Moneda Extranjera y Comercio Internacional en Bancolombia S.A este debe entender que la norma que rige dichas acciones son:

- Constitución política de Colombia 1991

Artículos 150, 189, 371, 372 y 373

- Normas de cambios internacionales

Ley 9 de 1991

Decreto 1735 de 1993

- Normas del Banco de la República

Ley 31 de 1992

Decreto 2520 de 1993

Circular reglamentaria DCIN-83

Resolución externa 8 de 2000

6. Aportes

6.1 Aportes del cargo al estudiante

Durante los seis meses de asistencia al cargo de practicante en Moneda Extranjera y Comercio Internacional en Bancolombia S.A se recibió aportes en los siguientes temas.

1. Formación en temas del mercado cambiario; esta formación se recibió durante los primeros dos meses en el área de Moneda Extranjera, y se hizo fundamental para desempeñar todas las funciones que el área de Comercio Internacional exigía. Las operaciones en divisas son reguladas por entidades gubernamentales del gobierno, ejemplo, Banco de la República y DIAN, sin una preparación y conocimiento frente a la norma el cargo no hubiese podido desempeñarse satisfactoriamente.
2. Apoyo grupal de las áreas de Moneda Extranjera y Comercio Internacional. Se contó con la motivación y comprensión de cada persona que compone dichas áreas, el proceso de aprendizaje y posterior practica conto con un soporte continuo en cada función que el practicante desarrollaba por parte del gerente, ejecutivos, asistente y asesores.
3. Se obtuvo experiencia en cuanto a la atención a clientes en temas de mercado cambiario. Desde el inicio se inculco el servicio al cliente de calidad para entregar a los clientes experiencias positivas cada vez que se acercaban al área de Comercio Internacional en Bancolombia.
4. Experiencia en temas de trabajo en equipo al nivel administrativo, el practicante conto desde el inicio como una pieza fundamental para el perfecto funcionamiento de las áreas a donde pertenecía, entender que el trabajo continuo y arduo era de gran importación para cualquier tema laboral fue un aporte obtenido durante el desempeño de la práctica.

6.2 Aportes del estudiante al área

1. El área de Comercio Internacional Bancolombia es frecuentemente visitado y la atención al cliente se hace dispendiosa y lenta, en la mayoría de las horas, ya que cada operación como lo mencione anteriormente es única y debe procesarse de igual manera, con un grado de concentración alto por el asesor de comercio internacional. En vista de que solo se cuenta con un asesor los clientes se quejan por la lentitud en la radicación de operaciones. Mi sugerencia para mejorar el tema de servicio al cliente es abrir la otra ventanilla con la que cuenta la oficina para recibir operaciones, de esta manera la fila de espera no será tan demorada y los clientes tendrán una mejor experiencia.
2. Cuando un cliente radica una operación cambiaria en una sucursal Bancolombia, los asesores son responsables de hacer llegar un escáner de los documentos a través del email corporativo y después los originales por correo interno. Se ha evidenciado que las operaciones que llegan a través de sucursales tienen un proceso largo para ser archivadas en balanza, ya que los originales no llegan en la brevedad necesaria; y por tal razón muchas operaciones no han sido archivadas en la balanza cambiaria del día. Mi sugerencia es que el asesor en comercio internacional a la hora de recibir una operación por email e imprimirla, la marque con nombre de asesor que la envía y fecha de impresión, de esta manera el practicante en comercio internacional se puede comunicar con el asesor de la sucursal para investigar por los documentos originales de la operación.
3. La mayoría de personas que se acercan a la ventanilla de Comercio Internacional Bancolombia son mensajeros de empresas, que tan solo necesitan radicar documentos; pero existe un pequeño porcentaje de clientes que se acercan y no cuentan con ningún conocimiento para diligenciar documentos y pierden minutos haciendo una fila, y al final le dicen que documentos necesita llenar, estos clientes requieren una asesoría personalizada. Bancolombia cuenta con una línea en asesoría de comercio internacional, pero muy pocos clientes conocen de ella. Mi sugerencia en este caso sería anunciar en la sala de espera de Comercio

Internacional la existencia de la línea en asesoría, de esta manera un cliente nuevo antes de llegar a ventanilla ya tendría los documentos listos para procesarlos sin necesidad de volver a realizar la fila.

4. Comercio Internacional Bancolombia debe presentar mensualmente una lista de clientes nuevos que realizan operaciones a través del área. Mi sugerencia es crear un cuadro en Excel con un formato condicional de duplicidad por NIT o cedula, de esta manera se tiene la certeza que ningún cliente esta repetido y que la base de datos es verídica.

Conclusiones

Durante los seis meses de desempeño del cargo de practicante de Moneda Extranjera y Comercio Internacional de Bancolombia S.A. se alcanzó a aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el proceso académico de la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas. El tema que predominó la práctica fue el Mercado Cambiario y el manejo a las operaciones de divisas que son legalizadas a través de un Intermediario Cambiario, como lo es Bancolombia. También se desarrollaron habilidades que a futuro representan experiencia en el ámbito laboral, como por ejemplo, el trabajo en equipo en el ámbito administrativo y comercial y la orientación al alcance de los logros propuestos por el gerente del área.

La práctica empresarial fue una etapa que culminó con éxito, demostrando que la estudiante Leidy Tatiana Núñez Ruiz tenía los preconceptos necesarios para estar en el área, y además la motivación necesaria para aprender de cada experiencia que se presentaba en el día a día.

Referencias

Bancolombia S.A. - Perfil de la empresa.

[Bancolombia (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente <http://www.grupobancolombia.com/webcorporativa/>]

Bancolombia S.A. – Portafolio de productos Moneda Extranjera

[Bancolombia (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente <http://www.grupobancolombia.com/empresas/necesidades/portafolioMonedaExtranjera/index.asp>]

Bancolombia S.A. – Portafolio de productos Comercio Internacional

[Bancolombia (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente <http://www.grupobancolombia.com/empresas/necesidades/comercioInternacional/mediosPago/lineaEspecializadaAsesoríaComercioInternacional.asp>]

Banco de la república- Glosario

[Banco de la República, (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente <http://www.banrep.gov.co/terminos-regimen-cambiario>]

Banco de la república- Reglamentación Cambiaria

[Banco de la República, (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/DCIN_83_Anexo3.pdf]

Banco de la república- Circular Reglamentaria

[Banco de la República, (s.f.), Recuperado el día 21, abril 2015, de la fuente <http://www.banrep.gov.co/es/compendio-dcin83>]