

**Informe de Practicas Bancolombia  
JH 2025**

Jennifer Garcés Hernández

Docente Evaluador:  
Gloria Inés Echeverri Lopera

Programa de Negocios Internacionales

Universidad Católica Luis Amigó  
Medellín 2025



SC-CER152085

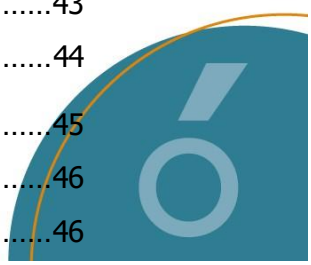


Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: [ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co](mailto:ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co)  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



## Contenido

GLOSARIO .....	4
Resumen ejecutivo .....	6
Introducción .....	7
<b>1. Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Empresa objeto de practica .....</b>	<b>12</b>
2.1 Objeto Social .....	12
2.2 Misión .....	13
2.3 Visión .....	14
2.4 Valores Corporativos .....	15
2.5 Objetivos Estratégicos .....	16
2.6 Rol Comercial .....	17
<b>3. Agencia Objeto de la Práctica .....</b>	<b>19</b>
3.1 Cargo Desempeñado.....	19
3.2 Perfil del Cargo.....	20
3.3 Objetivo del Cargo .....	21
3.4 Funciones para Realizar .....	22
3.5 Relación con otros Cargos.....	24
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	26
3.7 Condiciones de Trabajo .....	27
3.8 Entrenamiento .....	33
3.9 Competencias.....	35
3.10 Responsabilidades.....	37
3.11 Deberes.....	39
3.12 Riesgos del Cargo .....	41
<b>4. Características de la Práctica.....</b>	<b>43</b>
4.1 Justificación .....	43
Aspecto de Aplicación del Conocimiento .....	43
Aspecto Social o Empresarial.....	44
Impacto en la Formación Académica.....	45
Impacto en la Formación Profesional.....	46
4.2 Objetivo General.....	46



Componentes del Objetivo General.....	47
Eficiencia Operativa .....	47
Cumplimiento Normativo .....	48
Innovación y Mejora Continua .....	48
Alcance del Objetivo General .....	49
Metodología para Alcanzar el Objetivo .....	49
4.3 Objetivos Específicos.....	50
<b>5. Informe ejecutivo.....</b>	<b>52</b>
<b>6. Propuesta de plan de mejora .....</b>	<b>54</b>
6.1 Operaciones más Eficientes .....	54
6.2 Mejora la Gestión de la Organización .....	55
6.3 Permite tomar Mejores Decisiones .....	56
6.4 Mejorar la Productividad .....	57
6.5 Satisfacción del Cliente.....	58
<b>7. Plan de Mejora.....</b>	<b>59</b>
<b>8. Aportes a mi formación profesional.....</b>	<b>59</b>
<b>9. Aportes a mi formación personal.....</b>	<b>61</b>
<b>10. Conclusiones .....</b>	<b>62</b>
<b>11. Recomendaciones.....</b>	<b>62</b>
<b>12. Bibliografía y Webgrafía .....</b>	<b>63</b>

## Tabla de ilustraciones

<b>Ilustración 1 Sede principal</b>	<b>6</b>
<b>Ilustración 2 Espacios 1</b>	<b>29</b>
<b>Ilustración 3 Espacios 2</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 4 Espacios 3</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 5 Espacios 4</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 6 Sede principal</b>	<b>32</b>

## GLOSARIO

**Importación:** Proceso de introducir bienes o servicios desde otro país al mercado local.

**Arancel:** Impuesto aplicado a los bienes importados, que varía según el tipo de producto y su país de origen.

**Incoterms:** Reglas internacionales para la interpretación de términos comerciales, establecidas por la Cámara de Comercio Internacional (CCI). Estas reglas definen las responsabilidades del comprador y el vendedor en cuanto a la entrega de mercancías.

**Logística:** Conjunto de actividades relacionadas con el transporte y almacenamiento de bienes, desde su origen hasta su destino final.

**aduana:** Oficina gubernamental responsable de controlar y regular el movimiento de mercancías que entran o salen del país, aplicando impuestos y regulaciones correspondientes.

**Factura Comercial:** Documento que detalla la venta de mercancías, incluyendo descripción del producto, cantidad, precio y condiciones de pago.

**Certificado de Origen:** Documento que acredita el país de origen de las mercancías, necesario para determinar los aranceles aplicables y cumplir con regulaciones comerciales.



**Letra de Crédito:** Instrumento financiero utilizado para garantizar el pago a los exportadores, emitido por un banco a solicitud del importador.

**Seguro de Transporte:** Cobertura que protege contra pérdidas o daños a las mercancías durante su transporte.

**Contenedor:** Unidad de carga utilizada para transportar mercancías, especialmente en el comercio marítimo y terrestre.

**Puerto Libre:** Zona designada donde las mercancías pueden ser almacenadas o procesadas sin pagar impuestos hasta que se decida su destino final.

**Zona Franca:** Área geográfica donde se aplican políticas fiscales especiales para fomentar el comercio y la inversión, generalmente con exenciones o reducciones de impuestos.

**NAFTA (Tratado de Libre Comercio de América del Norte):** Acuerdo comercial entre Estados Unidos, Canadá y México que elimina o reduce barreras arancelarias y no arancelarias entre estos países.

**OMC (Organización Mundial del Comercio):** Institución internacional que regula el comercio global, estableciendo normas y acuerdos para facilitar el intercambio de bienes y servicios entre países.

**FTA (Acuerdo de Libre Comercio):** Acuerdo bilateral o multilateral que reduce o elimina barreras comerciales entre los países participantes.

**CIF (Costo, Seguro y Flete):** Término Incoterm que indica que el vendedor debe pagar el costo de la mercancía, el seguro y el flete hasta el puerto de destino.

**FOB (Free On Board):** Término Incoterm que indica que el vendedor entrega la mercancía en el puerto de embarque, siendo el comprador responsable del flete y seguro desde ese punto.



GATT (Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio): Acuerdo que buscaba reducir barreras arancelarias y promover el libre comercio, precursor de la OMC.

Mercancía: Bienes tangibles que se producen o se importan para su venta o uso.

Proforma: Documento que precede a la factura comercial, utilizado para cotizar el precio de las mercancías antes de su envío.

### Resumen ejecutivo



*Ilustración 1 Sede principal*

El presente informe documenta la experiencia de prácticas profesionales desarrolladas en Bancolombia S.A., la entidad financiera privada más importante de Colombia y una de las más relevantes en el panorama bancario latinoamericano. Con más de 148 años de trayectoria en el mercado financiero colombiano, Bancolombia se ha consolidado como líder indiscutible en el sector bancario nacional, manejando activos superiores a los \$300 billones de pesos colombianos y atendiendo a más de 20 millones de clientes a través de sus diferentes canales de distribución.

La institución, fundada en 1875 en la ciudad de Medellín, ha experimentado un crecimiento exponencial que la ha posicionado como referente en innovación financiera, transformación digital y expansión internacional. Su presencia se extiende a través de más de 800 oficinas

en Colombia y operaciones en países como Panamá, El Salvador, Guatemala y Puerto Rico, consolidándose como un conglomerado financiero de alcance regional con una sólida reputación en los mercados internacionales de capital, evidenciada por su cotización tanto en la Bolsa de Valores de Colombia como en el New York Stock Exchange (NYSE).

Las prácticas profesionales se desarrollaron específicamente en el área de Importaciones, división estratégica dentro de la Vicepresidencia de Comercio Exterior de Bancolombia. Esta área constituye uno de los pilares fundamentales del banco en términos de generación de ingresos por servicios y posicionamiento en el mercado corporativo, manejando anualmente operaciones de comercio internacional por valores superiores a los USD \$15.000 millones, lo que representa aproximadamente el 35% del total de las operaciones de comercio exterior del sistema financiero colombiano.

El área de Importaciones de Bancolombia se caracteriza por ofrecer una amplia gama de productos y servicios financieros especializados, incluyendo cartas de crédito de importación, cobranzas documentarias, financiación pre y post-embarque, seguros de comercio exterior, y servicios de asesoría especializada en regulaciones cambiarias y aduaneras. La división cuenta con un equipo de más de 150 profesionales altamente especializados distribuidos en las principales ciudades del país, y mantiene relaciones corresponsales con más de 2.000 bancos en 180 países, facilitando así las operaciones comerciales de empresas colombianas con el resto del mundo.

Desde la perspectiva académica, estas prácticas profesionales se enmarcan dentro del programa de Negocios Internacionales, carrera que por su naturaleza interdisciplinaria requiere una comprensión profunda de los mecanismos del comercio internacional, los instrumentos financieros especializados, y las dinámicas de los mercados globales. La convergencia entre la formación académica en Negocios Internacionales y la experiencia práctica en el área de Importaciones de Bancolombia ha representado una oportunidad única para consolidar conocimientos teóricos mediante su aplicación en un entorno empresarial real y altamente especializado.

La relevancia de esta experiencia se magnifica considerando que Bancolombia no solo es líder en el mercado local, sino que además es reconocido internacionalmente por sus mejores prácticas en gestión de riesgo, innovación tecnológica y sostenibilidad corporativa. La institución ha recibido múltiples reconocimientos internacionales, incluyendo ser catalogado como el "Mejor Banco de Colombia" por la revista Euromoney durante cinco años consecutivos, y obtener certificaciones de sostenibilidad de organizaciones como el Dow Jones Sustainability Index.

## Introducción

La experiencia de prácticas profesionales se estructuró en torno a objetivos específicos que buscaban maximizar el aprovechamiento académico y profesional de la oportunidad. El objetivo principal consistió en desarrollar competencias especializadas en el manejo de instrumentos financieros de comercio exterior, específicamente en operaciones de importación, mediante la participación activa en procesos reales de negociación, estructuración y seguimiento de operaciones comerciales internacionales.



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



La comprensión profunda de la cadena de valor de las operaciones de importación desde la perspectiva bancaria, el dominio de los marcos regulatorios nacionales e internacionales que rigen el comercio exterior, el desarrollo de habilidades en el uso de plataformas tecnológicas especializadas para el procesamiento de operaciones internacionales, la construcción de competencias en análisis de riesgo crediticio y cambiario, y la adquisición de experiencia práctica en atención especializada a clientes corporativos con necesidades complejas de financiación internacional.

La metodología de trabajo adoptada durante las prácticas profesionales se basó en un enfoque de aprendizaje experiencial, combinando la observación directa de procesos, la participación supervisada en actividades operativas, y la realización de proyectos específicos que contribuyeran al mejoramiento de procesos existentes o al desarrollo de nuevas iniciativas dentro del área.

El cronograma de actividades se estructuró de manera progresiva, iniciando con un período de inducción y familiarización con los productos y servicios del área, seguido por una fase de participación en actividades operativas rutinarias bajo supervisión directa, y culminando con la asignación de responsabilidades específicas y la ejecución de proyectos de mejoramiento que permitieran demostrar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

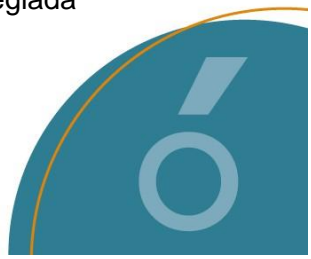
La experiencia de prácticas profesionales generó resultados significativos tanto en términos de desarrollo personal y profesional como en contribuciones concretas al área de Importaciones de Bancolombia. Desde la perspectiva del desarrollo de competencias, se logró una comprensión integral de los mecanismos del comercio internacional desde la óptica bancaria, incluyendo el dominio de instrumentos financieros especializados, marcos regulatorios, y mejores prácticas en gestión de riesgo.

## 1. Antecedentes

### Marco Histórico y Evolución de Bancolombia

Bancolombia S.A. encuentra sus raíces en el año 1875, cuando fue fundado como Banco de Colombia en la ciudad de Medellín, Antioquia, en un contexto histórico caracterizado por la necesidad de consolidar instituciones financieras sólidas que pudieran respaldar el crecimiento económico de una región en plena expansión comercial e industrial. La institución nació de la visión emprendedora de un grupo de comerciantes y empresarios antioqueños que reconocieron la importancia estratégica de contar con servicios bancarios especializados para facilitar las transacciones comerciales y el desarrollo de la actividad económica regional.

Durante sus primeras décadas de operación, el banco se enfocó principalmente en el financiamiento del comercio local y regional, estableciendo las bases de lo que posteriormente se convertiría en una de las instituciones financieras más sólidas y respetadas de Colombia. La estrategia inicial se centró en el apoyo a sectores económicos tradicionales como la agricultura, la ganadería y el comercio, aprovechando la privilegiada



ubicación geográfica de Antioquia como punto de conexión entre el interior del país y los puertos marítimos.

El proceso de consolidación institucional se aceleró significativamente durante la primera mitad del siglo XX, período en el cual el banco experimentó un crecimiento sostenido tanto en términos de cobertura geográfica como de diversificación de productos y servicios. Este crecimiento se vio impulsado por la bonanza cafetera que caracterizó la economía colombiana durante este período, y que posicionó a la región antioqueña como uno de los principales centros de producción y comercialización del grano a nivel nacional e internacional.

La historia moderna de Bancolombia está marcada por un proceso estratégico de fusiones y adquisiciones que le ha permitido consolidar su posición de liderazgo en el mercado financiero colombiano. El hito más significativo en este proceso fue la fusión con el Banco Industrial Colombiano (BIC) en el año 1998, operación que creó una de las instituciones financieras más grandes y sólidas de América Latina.

Esta fusión estratégica no solo implicó la consolidación de activos, pasivos y patrimonio, sino también la integración de culturas organizacionales, sistemas tecnológicos y redes de distribución complementarias. El proceso de integración se caracterizó por su complejidad técnica y organizacional, requiriendo la implementación de estrategias sofisticadas de gestión del cambio y la adopción de mejores prácticas en todos los ámbitos de la operación bancaria.

Posteriormente, Bancolombia continuó su estrategia de crecimiento mediante adquisiciones selectivas, incluyendo la compra del Banco de Colombia en el año 2005, operación que le permitió ampliar significativamente su base de clientes y su cobertura geográfica. Esta adquisición fue especialmente estratégica debido a la complementariedad de las redes de distribución y la sinergia en términos de productos y servicios especializados.

El proceso de internacionalización de Bancolombia se inició formalmente en la década de los 2000, como parte de una estrategia corporativa orientada a diversificar geográficamente los riesgos y aprovechar las oportunidades de crecimiento en mercados emergentes de América Latina. La primera incursión internacional significativa se materializó con la adquisición de operaciones bancarias en Panamá, país que por su posición geográfica estratégica y su desarrollo como centro financiero regional, representaba una plataforma ideal para las aspiraciones de expansión de la institución.

La estrategia de internacionalización se expandió posteriormente hacia El Salvador, Guatemala y Puerto Rico, mediante la adquisición de bancos locales que le permitieron a Bancolombia establecer una presencia significativa en el istmo centroamericano y el Caribe. Cada una de estas adquisiciones fue precedida por estudios exhaustivos de mercado, análisis de riesgo país, y evaluaciones detalladas de las oportunidades de creación de valor mediante sinergias operativas y comerciales.

El éxito de la estrategia de internacionalización se ha reflejado en la contribución creciente de las operaciones internacionales a los resultados consolidados del grupo financiero, representando actualmente más del 20% de los ingresos totales y cerca del 25% de los

activos consolidados. Esta presencia internacional ha fortalecido además la capacidad de Bancolombia para ofrecer servicios especializados de comercio exterior y banca corresponsal, aprovechando su conocimiento directo de los mercados locales y su red de relaciones institucionales.

El sistema financiero colombiano se caracteriza por su solidez, diversificación y alto nivel de regulación, factores que han contribuido a su estabilidad y crecimiento sostenido durante las últimas décadas. El sector está compuesto por diferentes tipos de instituciones financieras, incluyendo bancos comerciales, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, y entidades especializadas en servicios financieros específicos.

Bancolombia opera dentro de este ecosistema como el banco privado más grande del país, compitiendo con otras instituciones financieras de gran tamaño como Banco de Bogotá, BBVA Colombia, Scotiabank Colpatria, y Banco Davivienda. Esta competencia se desarrolla en múltiples dimensiones, incluyendo cobertura geográfica, diversificación de productos, innovación tecnológica, calidad del servicio, y especialización en segmentos específicos de mercado.

El marco regulatorio del sector está definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que establece las normas prudenciales, supervisa el cumplimiento de las regulaciones, y garantiza la estabilidad y transparencia del sistema. Las regulaciones abarcan aspectos como requisitos de capital, gestión de riesgo, protección al consumidor financiero, prevención de lavado de activos, y cumplimiento de estándares internacionales de transparencia y reporte.

El comercio exterior colombiano ha experimentado una transformación significativa durante las últimas décadas, caracterizada por la diversificación de mercados, la sofisticación de productos exportados, y el crecimiento sostenido de las importaciones como resultado del desarrollo económico y la apertura comercial. Esta evolución ha creado oportunidades importantes para las instituciones financieras especializadas en servicios de comercio exterior, como Bancolombia.

Las exportaciones colombianas han evolucionado desde una estructura concentrada en productos básicos como café, petróleo y carbón, hacia una matriz más diversificada que incluye productos manufacturados, servicios, y bienes con mayor valor agregado. Esta transformación ha requerido el desarrollo de instrumentos financieros más sofisticados y servicios especializados de asesoría que permitan a las empresas colombianas competir efectivamente en mercados internacionales.

Por su parte, las importaciones han crecido de manera consistente, reflejando tanto el crecimiento de la economía colombiana como la necesidad de las empresas locales de acceder a tecnología, materias primas, y bienes de capital de origen extranjero. Este crecimiento ha generado una demanda creciente por servicios bancarios especializados en financiación de importaciones, gestión de riesgo cambiario, y facilitación de pagos internacionales.

### **Importancia Estratégica del Área de Importaciones**



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



El área de Importaciones de Bancolombia opera en un contexto macroeconómico caracterizado por la creciente integración de Colombia en los mercados internacionales, resultado de la implementación de tratados de libre comercio, la modernización de la infraestructura de comercio exterior, y el desarrollo de políticas públicas orientadas a promover la competitividad internacional de las empresas colombianas.

Colombia ha suscrito tratados de libre comercio con más de 15 países y bloques comerciales, incluyendo Estados Unidos, la Unión Europea, Canadá, Corea del Sur, y los países de la Alianza del Pacífico, entre otros. Estos acuerdos han generado oportunidades significativas para el incremento del comercio bilateral, pero también han creado la necesidad de contar con servicios financieros especializados que faciliten el aprovechamiento de estas oportunidades.

El valor de las importaciones colombianas ha mostrado una tendencia creciente durante la última década, alcanzando niveles superiores a los USD \$50.000 millones anuales, lo que representa aproximadamente el 15% del Producto Interno Bruto del país. Esta cifra refleja la importancia estratégica de las importaciones para el funcionamiento de la economía colombiana y, consecuentemente, la relevancia del área de Importaciones de Bancolombia como facilitadora de estas operaciones comerciales.

El área de Importaciones de Bancolombia ha desarrollado una amplia gama de productos y servicios especializados que responden a las necesidades específicas de las empresas colombianas que realizan operaciones de comercio internacional. Estos productos incluyen instrumentos financieros tradicionales como cartas de crédito y cobranzas documentarias, así como productos más sofisticados como financiación estructurada, coberturas cambiarias, y servicios de asesoría especializada en regulaciones de comercio exterior.

Las cartas de crédito constituyen uno de los productos más importantes del portafolio, representando aproximadamente el 40% del volumen de operaciones del área. Estos instrumentos proporcionan garantías de pago a los exportadores extranjeros, facilitando así las negociaciones comerciales y reduciendo los riesgos asociados con las transacciones internacionales. Bancolombia mantiene líneas de cartas de crédito con más de 2.000 bancos corresponsales en todo el mundo, lo que le permite ofrecer este servicio prácticamente a cualquier destino comercial.

La financiación de importaciones constituye otro pilar fundamental del área, ofreciendo recursos tanto en moneda nacional como extranjera para facilitar las compras internacionales de las empresas clientes. Esta financiación puede estructurarse en diferentes modalidades, incluyendo créditos pre-embarque, financiación post-embarque, y líneas de crédito rotativas que se ajustan a los ciclos operativos específicos de cada cliente.

El área de Importaciones de Bancolombia ha sido pionera en la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas que mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La plataforma digital "Bancolombia Empresas" permite a los clientes corporativos gestionar sus operaciones de comercio exterior de manera autónoma, incluyendo la apertura de cartas de crédito, el seguimiento de operaciones en curso, y la consulta de información histórica.



La implementación de tecnologías como blockchain y inteligencia artificial está transformando la manera en que se procesan las operaciones de comercio exterior, reduciendo los tiempos de procesamiento, minimizando los errores operativos, y mejorando la trazabilidad de las transacciones. Bancolombia ha participado en iniciativas piloto internacionales para la implementación de cartas de crédito digitales, posicionándose como líder en la adopción de estas tecnologías emergentes.

La elección del área de Importaciones de Bancolombia como escenario para el desarrollo de prácticas profesionales se fundamenta en la perfecta alineación entre los objetivos de formación del programa de Negocios Internacionales y las competencias requeridas para el desempeño exitoso en esta área especializada. El programa académico busca formar profesionales con una comprensión integral de los mecanismos del comercio internacional, incluyendo aspectos financieros, regulatorios, logísticos y estratégicos.

El área de Importaciones ofrece una perspectiva única sobre estos mecanismos, ya que permite observar y participar en todas las etapas del proceso de importación, desde la estructuración financiera inicial hasta la liberación final de las mercancías. Esta experiencia integral es especialmente valiosa para un estudiante de Negocios Internacionales, ya que proporciona una comprensión práctica de cómo se articulan los diferentes componentes del comercio internacional en un entorno empresarial real. Relevancia en el Contexto Profesional Actual

El mercado laboral actual demanda profesionales en Negocios Internacionales con competencias especializadas en instrumentos financieros internacionales, gestión de riesgo cambiario, y conocimiento profundo de regulaciones de comercio exterior. La experiencia en el área de Importaciones de una institución líder como Bancolombia proporciona exactamente este tipo de competencias especializadas, creando una ventaja competitiva significativa en el mercado laboral.

Además, la creciente importancia del comercio electrónico internacional, la implementación de nuevos tratados comerciales, y la evolución hacia modelos de negocio más integrados globalmente, están creando nuevas oportunidades profesionales que requieren exactamente el tipo de formación práctica que proporciona esta experiencia en Bancolombia.

La combinación de formación académica sólida en Negocios Internacionales con experiencia práctica en una institución financiera de primer nivel como Bancolombia, crea un perfil profesional altamente valorado tanto en el sector financiero como en empresas de diferentes sectores que requieren especialistas en comercio exterior y financiación internacional.

## 2. Empresa objeto de practica

### 2.1 Objeto Social



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



Bancolombia S.A. es una institución financiera de carácter privado, constituida como establecimiento bancario, cuyo objeto social principal consiste en la captación de recursos del público en moneda legal a través de depósitos a la vista o a término, con el propósito fundamental de realizar operaciones activas de crédito. Esta entidad desarrolla su actividad económica en el marco de la intermediación financiera, actuando como puente entre los agentes económicos superavitarios y deficitarios del sistema económico colombiano e internacional.

Tiene como objeto social la realización de todas las operaciones, negocios, actos, encargos y servicios propios de la actividad bancaria en Colombia y en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y las autorizaciones otorgadas por los organismos de supervisión competentes. Dentro de su amplio espectro de operaciones, Bancolombia está facultado para captar recursos del público mediante cuentas corrientes bancarias, cuentas de ahorro, depósitos a término (CDT), bonos y demás instrumentos financieros autorizados por la legislación colombiana.

En el desarrollo de su objeto social, la entidad ejecuta operaciones activas de crédito que incluyen, pero no se limitan a: créditos de consumo, créditos comerciales, créditos de vivienda, microcréditos, operaciones de leasing financiero y operativo, factoring, descuento de títulos valores, cartas de crédito, garantías bancarias, y cualquier otra modalidad de financiación permitida por la regulación bancaria. Adicionalmente, la institución está autorizada para realizar operaciones en moneda extranjera, inversiones en títulos valores, operaciones de derivados financieros, administración de portafolios de inversión, y servicios de banca de inversión dentro de los límites establecidos por la normatividad vigente.

Como parte integral de su objeto social, Bancolombia presta servicios complementarios que facilitan las transacciones financieras y comerciales de sus clientes, tales como: servicios de recaudo y pagos, transferencias nacionales e internacionales, custodia de valores, servicios fiduciarios a través de su filial, administración de fondos de pensiones y cesantías mediante sus empresas vinculadas, seguros a través de sus compañías relacionadas, y servicios de corresponsalía bancaria. La entidad también está habilitada para actuar como intermediario del mercado cambiario, realizar operaciones de comercio exterior, y prestar servicios de asesoría financiera especializada a personas naturales y jurídicas.

## 2.2 Misión

La misión de Bancolombia representa el propósito fundamental de la organización y define la razón de ser de su existencia en el mercado financiero colombiano y latinoamericano. La institución ha establecido como su misión: "Somos el banco que hace posibles los sueños de personas, empresas y de la sociedad. Entregamos experiencias confiables, cercanas, oportunas y sostenibles a todos nuestros grupos de interés".

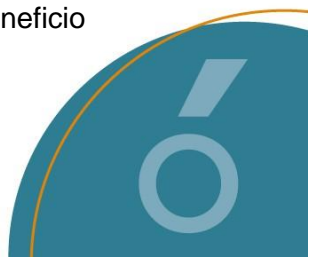
Esta declaración misional refleja el compromiso profundo de la organización con el desarrollo integral de sus stakeholders, reconociendo que su rol trasciende la mera intermediación financiera para convertirse en un facilitador activo del progreso económico y social. La misión enfatiza la naturaleza humana y cercana de la institución, que busca establecer relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el beneficio mutuo con sus clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



El concepto de "hacer posibles los sueños" implica que Bancolombia se posiciona como un aliado estratégico en la materialización de los proyectos y aspiraciones de sus clientes, ya sean individuos que buscan adquirir su primera vivienda, emprendedores que requieren capital para iniciar sus negocios, empresas consolidadas que necesitan financiación para su expansión, o comunidades que requieren acceso a servicios financieros para su desarrollo. Esta visión integral reconoce que el éxito del banco está intrínsecamente ligado al éxito de aquellos a quienes sirve.

La entrega de "experiencias confiables, cercanas, oportunas y sostenibles" establece los cuatro pilares fundamentales sobre los cuales se construye la propuesta de valor de Bancolombia. La confiabilidad se refiere a la solidez financiera, la seguridad en las operaciones y la consistencia en el cumplimiento de las promesas hechas a los clientes. La cercanía implica accesibilidad, empatía y comprensión profunda de las necesidades específicas de cada segmento de mercado. La oportunidad hace referencia a la capacidad de respuesta ágil y la disponibilidad de soluciones en el momento preciso en que son requeridas. La sostenibilidad refleja el compromiso con prácticas responsables que garanticen la viabilidad a largo plazo tanto del banco como del entorno en el que opera.

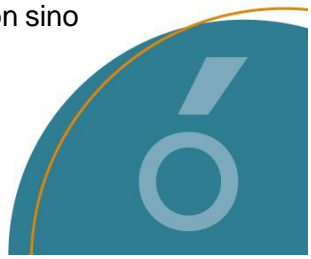
### 2.3 Visión

La visión de Bancolombia proyecta la aspiración de la organización hacia el futuro y establece el norte estratégico que guía todas las decisiones y acciones corporativas. La institución ha definido su visión como: "Ser el banco preferido y admirado por su contribución al desarrollo sostenible y por generar experiencias memorables".

Esta declaración visionaria establece objetivos ambiciosos pero alcanzables que requieren un esfuerzo continuo y coordinado de toda la organización. El concepto de ser "preferido" implica ocupar la primera posición en la mente y el corazón de los clientes cuando requieran servicios financieros, lo cual solo es posible mediante la entrega consistente de valor superior y experiencias diferenciadas que superen las expectativas del mercado. Esta preferencia debe manifestarse en indicadores tangibles como participación de mercado, índices de satisfacción del cliente, y tasas de retención y vinculación de nuevos clientes.

Ser "admirado" trasciende la preferencia funcional para alcanzar un nivel de respeto y reconocimiento que se basa en la integridad, la excelencia operacional y el impacto positivo en la sociedad. La admiración proviene no solo de los resultados financieros, sino de la manera en que estos se obtienen, del trato justo y transparente con todos los grupos de interés, y del liderazgo ejercido en temas cruciales para el desarrollo del país y la región. Esta admiración debe reflejarse en el reconocimiento de pares, reguladores, medios de comunicación y la sociedad en general.

La "contribución al desarrollo sostenible" posiciona a Bancolombia como un actor fundamental en la construcción de un futuro más equitativo y ambientalmente responsable. Esto implica integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en todas las decisiones de negocio, financiar proyectos que generen impacto positivo, promover la inclusión financiera, y gestionar responsablemente los recursos naturales y el impacto ambiental de las operaciones. El desarrollo sostenible no es visto como una restricción sino



como una oportunidad para crear valor compartido y garantizar la viabilidad a largo plazo del negocio.

La generación de "experiencias memorables" reconoce que en un entorno cada vez más competitivo y digitalizado, la diferenciación no proviene únicamente de los productos o precios, sino de la capacidad de crear momentos significativos que generen conexiones emocionales duraderas con los clientes. Estas experiencias deben caracterizarse por su simplicidad, personalización, innovación y capacidad de resolver necesidades reales de manera excepcional, superando consistentemente las expectativas y creando promotores activos de la marca.

## 2.4 Valores Corporativos

Los valores corporativos de Bancolombia constituyen el marco ético y cultural que define la identidad de la organización y establece los principios fundamentales que guían el comportamiento de todos sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias. Estos valores no son meras declaraciones aspiracionales, sino compromisos concretos que se reflejan en políticas, procesos, decisiones y acciones en todos los niveles de la organización.

**Integridad:** Este valor fundamental establece que todas las acciones del banco y sus colaboradores deben estar guiadas por los más altos estándares éticos y morales. La integridad en Bancolombia significa actuar con honestidad, transparencia y coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. Implica cumplir con las promesas hechas a los clientes, mantener la confidencialidad de la información, evitar conflictos de interés, y actuar siempre en el mejor interés de los clientes y la sociedad. La integridad también se manifiesta en el cumplimiento riguroso de todas las normas legales y regulatorias, así como en la promoción activa de prácticas comerciales justas y responsables.

**Confianza:** Como institución financiera, la confianza es el activo más valioso de Bancolombia. Este valor se construye a través de la consistencia en el cumplimiento de compromisos, la solidez financiera demostrada a lo largo del tiempo, la protección de los recursos confiados por los clientes, y la capacidad de estar presente en los momentos importantes de la vida de personas y empresas. La confianza también implica crear un ambiente interno donde los colaboradores se sientan seguros para expresar sus ideas, asumir riesgos calculados e innovar en beneficio de los clientes.

**Respeto:** El respeto en Bancolombia se manifiesta en el reconocimiento de la dignidad inherente de cada persona, la valoración de la diversidad en todas sus formas, y el trato justo y equitativo sin distinción de origen, género, edad, orientación sexual, creencias o condición socioeconómica. Este valor implica escuchar activamente a todos los grupos de interés, considerar diferentes perspectivas en la toma de decisiones, y crear ambientes inclusivos donde cada persona pueda desarrollar su máximo potencial. El respeto también se extiende al medio ambiente y a las comunidades donde el banco opera.

**Responsabilidad:** Este valor implica asumir las consecuencias de las decisiones y acciones tomadas, tanto individuales como corporativas. La responsabilidad en Bancolombia significa gestionar prudentemente los recursos confiados, evaluar



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



cuidadosamente los riesgos, cumplir con los compromisos adquiridos, y responder de manera oportuna y efectiva cuando las cosas no salen según lo planeado. También implica una responsabilidad más amplia con la sociedad, que se manifiesta en la contribución al desarrollo económico sostenible, la promoción de la inclusión financiera, y el apoyo a iniciativas que mejoren la calidad de vida de las comunidades.

**Innovación:** En un entorno de cambio acelerado y disrupción tecnológica, la innovación es esencial para mantener la relevancia y competitividad. Este valor en Bancolombia implica fomentar una cultura de curiosidad intelectual, experimentación controlada y aprendizaje continuo. La innovación no se limita a la tecnología, sino que abarca nuevas formas de servir a los clientes, procesos más eficientes, modelos de negocio adaptados a las nuevas realidades, y soluciones creativas a los desafíos sociales y ambientales. Se promueve el pensamiento crítico, la colaboración interdisciplinaria y la apertura a ideas provenientes de cualquier nivel de la organización.

**Cercanía:** Este valor diferenciador busca humanizar la experiencia bancaria y crear conexiones genuinas con los clientes. La cercanía implica entender profundamente las necesidades, aspiraciones y preocupaciones de cada segmento de clientes, comunicarse en un lenguaje claro y accesible, estar presente en los momentos importantes, y diseñar soluciones que realmente agreguen valor a sus vidas. También significa reducir las barreras físicas y digitales para acceder a los servicios financieros, y crear experiencias cálidas y personalizadas que generen vínculos emocionales duraderos.

## 2.5 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de Bancolombia representan las metas concretas y medibles que la organización se ha propuesto alcanzar en el mediano y largo plazo para materializar su visión y cumplir con su misión institucional. Estos objetivos están alineados con las tendencias del mercado, las necesidades de los grupos de interés y las capacidades distintivas de la organización.

**1. Liderazgo en Transformación Digital:** Bancolombia se ha propuesto ser pionero en la adopción e implementación de tecnologías digitales que mejoren la experiencia del cliente y aumenten la eficiencia operacional. Este objetivo implica la migración progresiva de transacciones hacia canales digitales, el desarrollo de una plataforma tecnológica robusta y escalable, la implementación de inteligencia artificial y analítica avanzada para personalizar servicios, y la creación de ecosistemas digitales que integren servicios financieros y no financieros. La transformación digital también busca democratizar el acceso a servicios financieros mediante soluciones móviles y digitales que lleguen a poblaciones anteriormente desatendidas.

**2. Crecimiento Sostenible y Rentable:** El banco busca mantener un crecimiento consistente que equilibre la expansión del negocio con la prudencia en la gestión de riesgos y la generación de valor para los accionistas. Este objetivo implica diversificar las fuentes de ingresos, expandir la presencia en mercados estratégicos de Centroamérica, optimizar la estructura de costos mediante automatización y eficiencias operacionales, y mantener indicadores de calidad de cartera y solvencia que superen los estándares del mercado. El crecimiento debe ser sostenible desde una perspectiva financiera, social y ambiental.



**3. Excelencia en la Experiencia del Cliente:** Bancolombia aspira a convertirse en referente regional en satisfacción del cliente mediante la entrega de experiencias superiores en todos los puntos de contacto. Este objetivo requiere una comprensión profunda de los customer journeys, la simplificación radical de procesos y productos, la reducción de fricciones en las interacciones, la resolución proactiva de problemas, y la capacidad de anticipar y satisfacer necesidades no expresadas. La excelencia en experiencia del cliente debe traducirse en mayores niveles de vinculación, cross-selling y recomendación.

**4. Desarrollo del Talento Humano:** Reconociendo que las personas son el principal activo de la organización, Bancolombia se ha propuesto atraer, desarrollar y retener el mejor talento del mercado. Este objetivo implica crear una propuesta de valor para empleados que incluya oportunidades de desarrollo profesional, programas de formación continua, ambientes de trabajo flexibles y colaborativos, sistemas de reconocimiento y compensación competitivos, y una cultura organizacional que promueva la innovación, la diversidad y el bienestar integral. El desarrollo del talento también incluye la preparación de los colaboradores para los trabajos del futuro mediante reskilling y upskilling continuo.

**5. Impacto Social y Ambiental Positivo:** El banco ha establecido como objetivo estratégico ser un agente activo en la solución de los desafíos sociales y ambientales de los países donde opera. Esto implica financiar proyectos de energías renovables y eficiencia energética, apoyar a las pymes y emprendimientos con impacto social, promover la inclusión financiera de poblaciones vulnerables, implementar prácticas de negocio carbono-neutrales, y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El impacto positivo debe ser medible y reportado transparentemente a todos los grupos de interés.

**6. Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos:** En un entorno de creciente complejidad y volatilidad, Bancolombia se propone mantener los más altos estándares en identificación, medición, monitoreo y mitigación de riesgos. Este objetivo abarca el fortalecimiento de los modelos de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operacional, la implementación de tecnologías avanzadas para la detección de fraudes y lavado de activos, el desarrollo de capacidades de ciberseguridad de clase mundial, y la creación de una cultura de riesgos que permee toda la organización. La gestión de riesgos debe evolucionar para incluir riesgos emergentes como el cambio climático y los riesgos reputacionales asociados a las redes sociales.

## 2.6 Rol Comercial

El rol comercial de Bancolombia en el mercado financiero colombiano y regional se caracteriza por su posición de liderazgo y su capacidad para atender de manera integral las necesidades financieras de diversos segmentos de clientes. Como el banco más grande de Colombia por activos y uno de los principales grupos financieros de América Latina, Bancolombia desempeña múltiples roles que contribuyen al desarrollo económico y social de los países donde opera.

**Banca de Personas y Familias:** En el segmento de personas naturales, Bancolombia actúa como el principal proveedor de soluciones financieras para millones de colombianos y centroamericanos. El banco ofrece una gama completa de productos que incluyen cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito y débito, créditos de consumo, créditos



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



de vivienda, créditos educativos, seguros, inversiones y servicios de banca digital. El rol comercial en este segmento va más allá de la simple provisión de productos, enfocándose en acompañar a las personas en diferentes etapas de su vida, desde jóvenes que abren su primera cuenta hasta adultos mayores que planifican su retiro. El banco ha desarrollado propuestas de valor diferenciadas para subsegmentos específicos como jóvenes, mujeres, pensionados y colombianos en el exterior.

**Banca Empresarial y Corporativa:** Bancolombia es el principal aliado financiero de las empresas colombianas, desde microempresas hasta grandes corporaciones multinacionales. En este rol, el banco proporciona soluciones integrales que incluyen capital de trabajo, financiación de proyectos, comercio exterior, cash management, banca de inversión, mercado de capitales, coberturas de riesgo, y asesoría financiera especializada. El banco actúa como catalizador del crecimiento empresarial, facilitando la expansión nacional e internacional de las compañías, apoyando procesos de fusiones y adquisiciones, y estructurando soluciones financieras complejas adaptadas a las necesidades específicas de cada industria.

**Banca de Gobierno e Institucional:** Como uno de los principales intermediarios financieros del sector público, Bancolombia desempeña un rol crucial en la gestión de recursos públicos, el financiamiento de proyectos de infraestructura, y la bancarización de programas sociales del gobierno. El banco ofrece servicios especializados de recaudo de impuestos, dispersión de subsidios, administración de recursos de entidades territoriales, y estructuración de proyectos de asociación público-privada. Este rol implica mantener los más altos estándares de transparencia, eficiencia y control en el manejo de recursos públicos.

**Intermediación en Mercados de Capitales:** Bancolombia actúa como uno de los principales actores del mercado de capitales colombiano, facilitando el acceso de empresas e inversionistas a fuentes alternativas de financiación e inversión. A través de su mesa de dinero y sus filiales especializadas, el banco ofrece servicios de intermediación en renta fija y variable, estructuración y colocación de emisiones, asesoría en valoración de empresas, administración de portafolios, y acceso a mercados internacionales. Este rol es fundamental para el desarrollo y profundización del mercado de capitales local.

**Facilitador del Comercio Internacional:** En su rol de banco corresponsal y proveedor de servicios de comercio exterior, Bancolombia facilita las transacciones internacionales de importadores y exportadores, proporcionando financiación, garantías, cartas de crédito, cobranzas internacionales, y servicios de cambio de divisas. El banco mantiene relaciones de corresponsalía con instituciones financieras de todo el mundo y cuenta con licencias para operar en múltiples jurisdicciones, lo que le permite ofrecer soluciones integrales para empresas con operaciones transfronterizas.

**Promotor de la Inclusión Financiera:** Bancolombia ha asumido un rol protagónico en la expansión del acceso a servicios financieros formales para poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema bancario. A través de corresponsales bancarios, soluciones digitales simplificadas, productos de microfinanzas, y programas de educación financiera, el banco busca cerrar la brecha de inclusión financiera. Este rol tiene un impacto social significativo



al permitir que más personas y microempresas accedan a herramientas para mejorar su calidad de vida y desarrollar sus actividades productivas.

**Innovador y Transformador Digital:** En el contexto de la cuarta revolución industrial, Bancolombia ha asumido el rol de líder en innovación financiera y transformación digital del sector. El banco invierte significativamente en el desarrollo de plataformas digitales, aplicaciones móviles, inteligencia artificial, blockchain, y otras tecnologías emergentes que mejoren la experiencia del cliente y creen nuevos modelos de negocio. Este rol implica también colaborar con el ecosistema fintech, participar en sandboxes regulatorios, y explorar nuevas fronteras como las finanzas descentralizadas y los activos digitales.

**Gestor de Riesgos y Estabilizador del Sistema:** Por su tamaño e importancia sistémica, Bancolombia desempeña un rol crucial en la estabilidad del sistema financiero. El banco mantiene robustos sistemas de gestión de riesgos, niveles de capital y liquidez superiores a los mínimos regulatorios, y participa activamente en los mecanismos de coordinación con autoridades para prevenir y gestionar crisis financieras. Este rol implica una responsabilidad especial en mantener la confianza del público y actuar prudentemente en beneficio de todos los stakeholders.

La integración de estos diversos roles comerciales permite a Bancolombia crear valor de manera sostenible para sus accionistas mientras contribuye al desarrollo económico y social de los países donde opera. El éxito en el desempeño de estos roles requiere mantener un delicado equilibrio entre crecimiento y prudencia, innovación y estabilidad, rentabilidad y responsabilidad social, siempre con el cliente en el centro de todas las decisiones y acciones.

### 3. Agencia Objeto de la Práctica

#### 3.1 Cargo Desempeñado

El cargo desempeñado durante el periodo de práctica profesional en Bancolombia S.A. corresponde a **Practicante Profesional del Área de Importaciones**, perteneciente a la Vicepresidencia de Importaciones, leasing, renta y uso. Esta posición se enmarca dentro del programa de prácticas profesionales que Bancolombia ha estructurado para estudiantes universitarios de últimos semestres, con el objetivo de brindar experiencia práctica en el sector financiero y formar potenciales talentos para la organización.

La denominación formal del cargo como Practicante Profesional refleja el nivel de responsabilidad y la naturaleza de las actividades desarrolladas, las cuales trascienden las labores meramente operativas para incluir funciones analíticas, de control y de soporte especializado en los procesos de importación. Este cargo forma parte integral del equipo de importaciones, área neurálgica en la cadena de valor del banco para el servicio a clientes corporativos y empresariales que realizan operaciones de comercio internacional.

El área de importaciones donde se desarrolla la práctica constituye uno de los componentes esenciales de la propuesta de valor de Bancolombia para el segmento empresarial, facilitando las operaciones de comercio exterior de miles de empresas importadoras en



Colombia. Esta área gestiona anualmente miles de millones de pesos en transacciones internacionales, convirtiéndose en un facilitador clave del comercio internacional del país y en un generador significativo de ingresos por comisiones y servicios para el banco.

La ubicación del cargo dentro de la estructura organizacional responde a la estrategia de Bancolombia de fortalecer su posición como el principal banco de comercio exterior en Colombia, aprovechando su extensa red de corresponsales internacionales, su experiencia en mercados cambiarios, y su capacidad tecnológica para procesar eficientemente grandes volúmenes de transacciones. El practicante se integra a un equipo multidisciplinario compuesto por profesionales especializados en comercio internacional, normatividad aduanera, gestión cambiaria, y operaciones bancarias internacionales.

### 3.2 Perfil del Cargo

El perfil establecido para el cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones en Bancolombia requiere un conjunto específico de competencias académicas, habilidades técnicas y características personales que garanticen el desempeño exitoso de las funciones asignadas y la adaptación efectiva a la cultura organizacional del banco.

**Formación Académica:** El cargo requiere estudiantes de últimos semestres (8°, 9° o 10° semestre) de programas profesionales relacionados con Negocios Internacionales, Comercio Internacional, Administración de Empresas con énfasis en comercio exterior, Economía con enfoque internacional, o carreras afines. Esta formación es fundamental para comprender los conceptos técnicos del comercio internacional, la normatividad aduanera colombiana, los Incoterms, los medios de pago internacionales, y los aspectos cambiarios de las operaciones de importación. El estudiante debe tener un sólido conocimiento de los procesos de importación, documentación requerida, regímenes aduaneros, y marco regulatorio del comercio exterior en Colombia.

**Competencias Técnicas:** El perfil demanda un dominio intermedio-avanzado de herramientas ofimáticas, particularmente Microsoft Excel para el manejo de bases de datos, elaboración de reportes, y análisis de información. Se requiere conocimiento de los sistemas de información del banco relacionados con comercio exterior, aunque se proporciona capacitación específica. Es valorado el conocimiento del idioma inglés (nivel B2 o superior) dado el contexto internacional de las operaciones y la necesidad de interpretar documentos comerciales en este idioma. El candidato debe poseer comprensión de los aspectos financieros básicos como tipos de cambio, instrumentos de pago internacional (cartas de crédito, cobranzas, giros directos), y conceptos de riesgo cambiario.

**Habilidades Analíticas:** El cargo exige una destacada capacidad analítica para revisar y auditar documentación compleja, identificar inconsistencias o errores en facturas comerciales, documentos de transporte, y demás soportes de las operaciones de importación. Se requiere pensamiento crítico para evaluar el cumplimiento de requisitos normativos, analizar la trazabilidad de las operaciones, y proponer mejoras en los procesos. La atención al detalle es fundamental dado que errores en la documentación o en los pagos pueden generar sobrecostos significativos para los clientes, demoras en la nacionalización de mercancías, o incumplimientos regulatorios.

**Competencias Interpersonales:** El perfil incluye excelentes habilidades de comunicación oral y escrita para interactuar efectivamente con clientes internos y externos, proveedores, agencias de aduana, y otras áreas del banco. Se requiere capacidad de trabajo en equipo dado que las operaciones de importación involucran la coordinación con múltiples stakeholders. La orientación al servicio es esencial para responder oportunamente las consultas de los clientes y resolver situaciones problemáticas. Se valora la proactividad para identificar oportunidades de mejora y la adaptabilidad para trabajar en un entorno dinámico con múltiples prioridades.

**Competencias Organizacionales:** Se debe demostrar capacidad para gestionar múltiples tareas simultáneamente, cumplir con plazos estrictos, y mantener altos estándares de calidad en su trabajo. Se requiere un fuerte sentido de responsabilidad y ética profesional dado el manejo de información confidencial de clientes y montos significativos en las transacciones. La orientación a resultados es fundamental para contribuir al cumplimiento de los indicadores del área y la satisfacción de los clientes.

### 3.3 Objetivo del Cargo

El objetivo principal del cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones consiste en brindar soporte especializado integral a los procesos operativos y administrativos del área, garantizando la correcta gestión documental, el cumplimiento normativo, y la eficiencia en el procesamiento de las operaciones de importación de los clientes corporativos y empresariales de Bancolombia, contribuyendo así a la excelencia operacional y la satisfacción del cliente que caracterizan al banco como líder en comercio exterior.

Este objetivo general se desglosa en varios objetivos específicos que guían el desempeño diario del practicante:

**Asegurar la Calidad Documental:** Garantizar que toda la documentación relacionada con las operaciones de importación cumpla con los requisitos legales, normativos y operativos establecidos por las autoridades aduaneras, cambiarias y de comercio exterior, así como con las políticas internas del banco. Esto incluye la verificación exhaustiva de facturas comerciales, documentos de transporte, certificados de origen, registros o licencias de importación, y demás documentos soporte, minimizando el riesgo de reprocesos, sanciones o demoras en la nacionalización de mercancías.

**Optimizar los Procesos de Pago:** Contribuir a la agilidad y precisión en el procesamiento de pagos al exterior, verificando la disponibilidad de cupos de endeudamiento externo, validando las condiciones de pago acordadas, y asegurando el cumplimiento de la normatividad cambiaria vigente. El practicante debe garantizar que los pagos se realicen oportunamente y con la documentación completa, evitando sobrecostos por demoras o errores en las transferencias internacionales.

**Fortalecer el Control Interno:** Apoyar el sistema de control interno del área mediante la realización de auditorías documentales, verificación de trazabilidad de operaciones, y seguimiento al cumplimiento de procedimientos establecidos. Esto es especialmente crítico

en el contexto del programa de Operador Económico Autorizado (OEA) que requiere mantener altos estándares de seguridad y control en la cadena de suministro internacional.

**Mejorar la Experiencia del Cliente:** Contribuir a la satisfacción del cliente interno y externo mediante la atención oportuna y profesional de consultas, la resolución proactiva de problemas, y la comunicación clara sobre el estado de las operaciones. El practicante actúa como punto de contacto para resolver dudas operativas y facilitar la interacción entre los clientes y las diferentes áreas involucradas en el proceso de importación.

**Generar Información de Valor:** Elaborar reportes y análisis que permitan a la gerencia tomar decisiones informadas sobre la gestión del área, identificar oportunidades de mejora, y monitorear el cumplimiento de indicadores clave de desempeño. Esto incluye reportes de reprocesos, análisis de causas de errores, seguimiento a montos de giros, y otros informes gerenciales que contribuyan a la mejora continua.

### 3.4 Funciones para Realizar

Las funciones asignadas al Practicante Profesional del Área de Importaciones abarcan un amplio espectro de actividades que requieren conocimiento técnico, habilidades analíticas, y capacidad de gestión. Estas funciones se desarrollan siguiendo los procedimientos establecidos por el banco y en cumplimiento de la normatividad vigente:

**Auditoría de Facturas Comerciales y Documentos de Importación:** Esta función constituye una de las actividades más críticas del cargo, requiriendo la revisión exhaustiva de facturas comerciales emitidas por proveedores extranjeros para verificar que contengan toda la información requerida por la normatividad aduanera y cambiaria colombiana. El practicante debe validar que las facturas incluyan la descripción detallada de la mercancía, valores unitarios y totales, condiciones de venta (Incoterms), país de origen, y demás información relevante. Adicionalmente, se verifica la coherencia entre la factura y otros documentos como la orden de compra, el documento de transporte, y la declaración de importación. Esta auditoría es fundamental para prevenir problemas en la nacionalización de mercancías y garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y cambiarias.

**Revisión de Cupos de Endeudamiento Externo y Gestión de Rutas de Pago:** El practicante es responsable de verificar que las empresas importadoras cuenten con cupo de endeudamiento externo disponible y vigente antes de procesar los pagos al exterior. Esto implica consultar los sistemas del banco, validar los montos autorizados versus los utilizados, y verificar las fechas de vencimiento de los cupos. Una vez confirmada la disponibilidad, se procede a gestionar la ruta de pago, lo cual incluye la verificación de los datos del beneficiario en el exterior, la confirmación de las instrucciones de pago, y el direccionamiento de la operación a través del sistema para su procesamiento por el área de pagos internacionales.

**Procesamiento de Pagos Anticipados:** La gestión de anticipos a proveedores internacionales requiere un tratamiento especial dado que implica el desembolso de recursos antes de recibir la mercancía. El practicante debe verificar que exista la autorización correspondiente, que se cumplan las políticas de riesgo del banco, y que se cuente con las garantías o seguros requeridos. Se debe documentar adecuadamente cada

anticipo, mantener el control de los saldos pendientes, y realizar el seguimiento hasta la recepción de la mercancía y la aplicación final del pago.

**Elaboración de Poderes y Documentos Legales:** Esta función implica la preparación de poderes especiales que las empresas importadoras otorgan a sus agentes de aduana o representantes para realizar trámites ante la DIAN y otras autoridades. El practicante debe asegurar que los poderes contengan las facultades específicas requeridas, que estén correctamente diligenciados con la información del poderdante y apoderado, y que cumplan con los requisitos legales para su validez. También se elaboran circulares informativas sobre cambios normativos, nuevos procedimientos, o aspectos relevantes para los clientes del área.

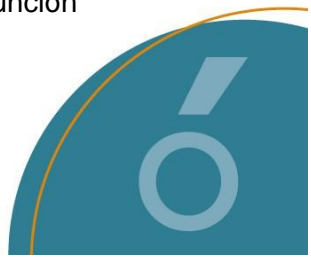
**Actualización y Mantenimiento de Base de Datos de Proveedores:** Mantener actualizada la información de proveedores internacionales es crucial para la eficiencia operativa y el cumplimiento de normas sobre prevención de lavado de activos. El practicante debe verificar y actualizar periódicamente datos como razón social, dirección, datos bancarios, y documentación de identificación. Se debe validar que los proveedores no se encuentren en listas restrictivas y que cumplan con los requisitos de conocimiento del cliente establecidos por el banco.

**Gestión Integral de SOAT para Vehículos Importados:** Esta función especializada implica coordinar todo el proceso relacionado con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito para vehículos importados. Incluye el cargue de información en el sistema RNDC (Registro Nacional de Despacho de Carga), la coordinación con agencias de aduana para la emisión del SOAT, el procesamiento de pagos a las aseguradoras, y el seguimiento hasta la obtención del SOAT definitivo. Posteriormente, se gestiona el cambio de SOAT provisional a definitivo cuando los vehículos obtienen su placa colombiana, requiriendo la actualización de registros y la gestión de nuevos pagos.

**Auditorías de Documentación Física y Trazabilidad OEA:** El practicante realiza auditorías periódicas de los expedientes físicos de importación para verificar que contengan toda la documentación requerida y que esté correctamente archivada. En el contexto del programa OEA, se debe verificar la trazabilidad completa de las operaciones, desde la orden de compra hasta la nacionalización de la mercancía, asegurando que se mantengan los estándares de seguridad y control requeridos por este programa. Estas auditorías son fundamentales para mantener la certificación OEA del banco y sus clientes.

**Gestión de Pólizas de Transporte Internacional:** Verificar que las mercancías importadas cuenten con el seguro de transporte adecuado, revisar las condiciones de cobertura, y gestionar los trámites relacionados con siniestros cuando sea necesario. El practicante debe entender los diferentes tipos de pólizas, las exclusiones comunes, y los procedimientos para hacer efectivas las reclamaciones ante las aseguradoras.

**Atención de Consultas y Servicio al Cliente:** Responder de manera oportuna y profesional las consultas de clientes internos (comerciales, gerentes de relación) y externos (importadores, agentes de aduana) sobre el estado de las operaciones, requisitos documentales, normatividad aplicable, y solución de problemas operativos. Esta función



requiere un profundo conocimiento de los procesos y excelentes habilidades de comunicación.

**Elaboración de Reportes Gerenciales:** Preparar reportes periódicos sobre reprocesos identificando causas raíz y proponiendo acciones correctivas, análisis de montos de giros por cliente y tipo de operación, estadísticas de tiempos de procesamiento, y otros indicadores clave de desempeño del área. Estos reportes son fundamentales para la toma de decisiones gerenciales y la mejora continua de los procesos.

**Gestión de Certificaciones Tributarias:** Elaborar y gestionar certificaciones relacionadas con el IVA en importaciones, retenciones en la fuente, y otros aspectos tributarios de las operaciones de comercio exterior. Esto requiere conocimiento de la normatividad tributaria aplicable y coordinación con el área contable del banco.

### 3.5 Relación con otros Cargos

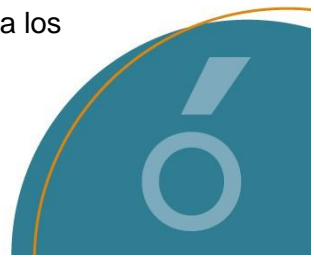
El cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones se caracteriza por su alta interacción con múltiples actores dentro y fuera de la organización, requiriendo habilidades de comunicación efectiva, trabajo colaborativo, y gestión de relaciones interdepartamentales. Esta red de relaciones es fundamental para el cumplimiento exitoso de las funciones asignadas y para garantizar la fluidez de los procesos de importación.

**Relación con el Supervisor Directo:** El practicante reporta directamente al Coordinador o Jefe del Área de Importaciones, quien asigna las tareas diarias, proporciona orientación técnica, y evalúa el desempeño. Esta relación es fundamental para el aprendizaje y desarrollo profesional del practicante. Se mantienen reuniones periódicas de seguimiento, se recibe retroalimentación constante, y se coordina la priorización de actividades según las necesidades del área. El supervisor actúa como mentor, compartiendo su experiencia y conocimiento del negocio.

**Interacción con Analistas y Especialistas de Importaciones:** El practicante trabaja en estrecha colaboración con los analistas senior del área, quienes manejan operaciones más complejas y actúan como soporte técnico para resolver dudas especializadas. Esta relación es bidireccional: el practicante apoya a los analistas en tareas operativas que requieren mayor volumen de procesamiento, mientras recibe orientación en aspectos técnicos complejos. Se fomenta el trabajo en equipo para garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

**Coordinación con el Área de Pagos Internacionales:** Existe una interacción constante con el equipo de pagos internacionales para garantizar el procesamiento oportuno de las transferencias al exterior. El practicante debe coordinar los horarios de corte, verificar el estado de las órdenes de pago, y resolver cualquier inconsistencia en la información de beneficiarios o instrucciones de pago. Esta relación requiere comunicación clara y oportuna para evitar retrasos en los pagos que puedan afectar a los clientes.

**Relación con el Área Comercial y Gerentes de Relación:** El practicante interactúa frecuentemente con los ejecutivos comerciales y gerentes de relación que atienden a los



clientes importadores. Estos solicitan información sobre el estado de operaciones, requieren apoyo para resolver problemas específicos de sus clientes, y canalizan nuevos requerimientos. El practicante debe mantener una actitud de servicio y proporcionar información precisa que permita a la fuerza comercial mantener informados a sus clientes.

**Interacción con el Área de Riesgo y Cumplimiento:** Dada la naturaleza de las operaciones internacionales, existe una relación importante con las áreas de riesgo crediticio (para validación de cupos), riesgo operativo (para el cumplimiento de procedimientos), y cumplimiento (para temas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo). El practicante debe entender y aplicar las políticas de estas áreas en el procesamiento de las operaciones.

**Coordinación con el Área de Operaciones Cambiarias:** Las importaciones implican operaciones de compra y venta de divisas, por lo que existe interacción con el área de mesa de dinero y operaciones cambiarias. El practicante debe coordinar aspectos relacionados con el tipo de cambio aplicable, la monetización de las operaciones, y el cumplimiento de la regulación cambiaria del Banco de la República.

**Relación con Clientes Externos:** Aunque no es la interfaz principal, el practicante tiene contacto directo con clientes importadores para resolver consultas operativas, solicitar documentación adicional, o aclarar información de las operaciones. Esta interacción debe realizarse manteniendo los estándares de servicio del banco y proyectando profesionalismo en cada contacto.

**Interacción con Proveedores de Servicios:** El practicante coordina con agencias de aduana para temas relacionados con la nacionalización de mercancías y emisión de SOAT, con aseguradoras para pólizas de transporte, y con entidades gubernamentales como la DIAN para consultas normativas. Estas relaciones requieren conocimiento técnico y habilidades de negociación para garantizar el mejor servicio para los clientes del banco.

**Relación con Áreas de Soporte:** Existe interacción con áreas como tecnología (para reportar incidencias en sistemas), recursos humanos (para temas administrativos de la práctica), y servicios administrativos (para suministros y logística). Aunque son relaciones menos frecuentes, son importantes para el desarrollo normal de las actividades.

**Coordinación con Otros Practicantes:** El programa de prácticas de Bancolombia fomenta la interacción entre practicantes de diferentes áreas, facilitando el intercambio de experiencias, el aprendizaje cruzado, y la construcción de una red profesional. Se realizan actividades de integración y capacitación conjunta que enriquecen la experiencia formativa.

Esta compleja red de relaciones convierte al practicante en un nodo importante dentro del proceso de importaciones, requiriendo no solo competencias técnicas sino también habilidades blandas como comunicación efectiva, inteligencia emocional, y capacidad de gestión de stakeholders. El éxito en la gestión de estas relaciones es fundamental para el logro de los objetivos del cargo y para el desarrollo profesional del practicante dentro de la organización.

Esta compleja red de relaciones convierte al practicante en un nodo importante dentro del proceso de importaciones, requiriendo no solo competencias técnicas sino también habilidades blandas como comunicación efectiva, inteligencia emocional, y capacidad de gestión de stakeholders. El éxito en la gestión de estas relaciones es fundamental para el logro de los objetivos del cargo y para el desarrollo profesional del practicante dentro de la organización.

### 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

El desarrollo efectivo de las funciones del Practicante Profesional del Área de Importaciones requiere el dominio de un conjunto diverso de herramientas tecnológicas, sistemas especializados y equipos que Bancolombia ha implementado para garantizar la eficiencia, seguridad y calidad en el procesamiento de las operaciones de comercio exterior. Estas herramientas representan una inversión significativa del banco en tecnología de vanguardia y reflejan su compromiso con la transformación digital del sector financiero.

**Plataforma de Gestión Documental Digital:** El banco ha implementado un sistema avanzado de gestión documental que permite la digitalización, almacenamiento y recuperación de todos los documentos relacionados con las operaciones de importación. Esta herramienta utiliza tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para facilitar la búsqueda de información específica dentro de los documentos. El practicante utiliza esta plataforma para realizar las auditorías documentales, verificar la completitud de los expedientes, y garantizar el cumplimiento de los requisitos de archivo establecidos por la regulación y las políticas internas. La plataforma incluye funcionalidades de workflow que permiten el enrutamiento automático de documentos para aprobación según los niveles de autorización requeridos.

**Sistema de Gestión de Pagos Internacionales:** Para el procesamiento de pagos al exterior, Bancolombia cuenta con una plataforma especializada que se conecta con la red SUIM y otros sistemas de mensajería financiera internacional. Este sistema permite la creación de órdenes de pago con validación automática de datos del beneficiario, cálculo de comisiones, y verificación de cumplimiento normativo. La herramienta incluye funcionalidades de seguimiento en tiempo real del estado de las importaciones y generación automática de los soportes cambiarios requeridos por el Banco de la República.

**Portal de Clientes Empresariales:** Bancolombia ofrece a sus clientes corporativos un portal web transaccional donde pueden iniciar sus operaciones de importación, cargar documentos, consultar el estado de sus transacciones, y descargar reportes. El practicante debe conocer profundamente las funcionalidades de este portal para poder brindar soporte efectivo a los clientes, guiarlos en el uso de la herramienta, y resolver problemas técnicos básicos. El portal está integrado con los sistemas internos del banco, permitiendo la actualización en tiempo real de la información y reduciendo la necesidad de intervención manual.

**Herramientas de Análisis y Reporting:** El área cuenta con herramientas especializadas de Business Intelligence que permiten la generación de reportes gerenciales, análisis de tendencias, y monitoreo de indicadores clave de desempeño. El practicante utiliza principalmente Microsoft Excel con conexiones a bases de datos para elaborar reportes



personalizados, pero también tiene acceso a dashboards interactivos desarrollados en Power BI que proporcionan visualizaciones en tiempo real de métricas como volumen de operaciones, tiempos de procesamiento, y tasas de reproceso. Estas herramientas son fundamentales para identificar oportunidades de mejora y soportar la toma de decisiones basada en datos.

**Sistema de Gestión de Riesgo y Cumplimiento:** Dada la naturaleza internacional de las operaciones, el practicante debe utilizar sistemas especializados para la verificación de listas restrictivas y el cumplimiento de normas de prevención de lavado de activos. El banco cuenta con plataformas que realizan el screening automático de todas las partes involucradas en las transacciones contra bases de datos globales de personas y entidades sancionadas. Adicionalmente, se utilizan herramientas de monitoreo transaccional que aplican algoritmos de inteligencia artificial para detectar patrones inusuales o sospechosos en las operaciones.

**Plataforma de Comunicación y Colaboración:** Bancolombia ha implementado Microsoft Teams como plataforma principal de comunicación y colaboración, integrada con toda la suite de Office 365. El practicante utiliza esta herramienta para la comunicación con el equipo, realización de reuniones virtuales con clientes y proveedores, compartir documentos de manera segura, y gestionar proyectos colaborativos. La plataforma incluye funcionalidades de chat, videoconferencia, y espacios de trabajo compartidos que facilitan la coordinación con equipos distribuidos geográficamente.

**Equipamiento Tecnológico:** Cada practicante cuenta con un puesto de trabajo equipado con computador con configuraciones de seguridad empresarial, facilitar el trabajo con múltiples aplicaciones simultáneamente, y token de seguridad para acceso a las instalaciones. El equipamiento está diseñado para garantizar la productividad y la seguridad de la información.

**Herramientas de Seguridad Informática:** Dado el manejo de información sensible y transacciones de alto valor, el practicante debe utilizar diversas herramientas de seguridad como VPN para acceso remoto seguro, sistemas de autenticación multifactor, encriptación de datos en reposo y en tránsito, y software de prevención de pérdida de datos (DLP). Estas herramientas son transparentes para el usuario pero fundamentales para mantener la integridad y confidencialidad de la información.

### 3.7 Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo para el cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones en Bancolombia están diseñadas para proporcionar un ambiente laboral que promueva la productividad, el bienestar del colaborador, y el desarrollo profesional, alineándose con las mejores prácticas del sector financiero y la cultura organizacional del banco que valora el equilibrio entre la vida laboral y personal.

**Horario Laboral:** El practicante cumple una jornada laboral de lunes a viernes en horario de 8:00 AM a 5:00 PM, con una hora de almuerzo entre 12:00 PM y 2:00 PM. Este horario de 8 horas diarias y 40 horas semanales cumple con la normatividad laboral colombiana para prácticas profesionales y permite una dedicación intensiva al aprendizaje y desarrollo

de las funciones asignadas. El horario está alineado con el funcionamiento del mercado financiero y las horas de operación de los corresponsales bancarios internacionales, garantizando la disponibilidad durante las ventanas de tiempo críticas para el procesamiento de operaciones internacionales.

**Modalidad de Trabajo:** Bancolombia ha adoptado un modelo de trabajo híbrido que combina la presencialidad en las oficinas corporativas con la posibilidad de trabajo remoto. El practicante asiste presencialmente a las instalaciones del banco tres días a la semana (generalmente Lunes, martes y miércoles), mientras que los jueves y viernes puede trabajar desde casa, siempre que las necesidades del servicio lo permitan. Esta flexibilidad reconoce los beneficios del trabajo presencial para el aprendizaje y la integración con el equipo, mientras ofrece la comodidad del trabajo remoto para mejorar el balance vida-trabajo. Durante los días de trabajo remoto, el practicante debe garantizar la disponibilidad durante el horario laboral y mantener los estándares de productividad y seguridad de la información.

**Ubicación Física:** El puesto de trabajo presencial se encuentra ubicado en las modernas instalaciones de la Dirección General de Bancolombia en Medellín, específicamente en el piso destinado a las operaciones de comercio exterior. El edificio cuenta con diseño bioclimático, amplios espacios de trabajo con luz natural, y está estratégicamente ubicado con fácil acceso a transporte público y privado. Las instalaciones han sido diseñadas bajo conceptos de espacios abiertos y colaborativos, con áreas de trabajo flexibles que fomentan la interacción entre equipos mientras proporcionan espacios de concentración cuando se requiere.



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: [ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co](mailto:ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co)  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)





*Ilustración 2 Espacios 1*





*Ilustración 3 Espacios 2*





*Ilustración 4 Espacios 3*



*Ilustración 5 Espacios 4*





*Ilustración 6 Sede principal*

**Ambiente Laboral:** El área de importaciones se caracteriza por un ambiente dinámico y de alto rendimiento, donde se maneja un volumen significativo de operaciones que requieren atención al detalle y cumplimiento de plazos estrictos. Sin embargo, el equipo mantiene una cultura de colaboración y apoyo mutuo, donde los miembros más experimentados están dispuestos a compartir su conocimiento y apoyar el desarrollo de los practicantes. El ambiente es profesional pero cercano, promoviendo relaciones de respeto y confianza que facilitan el trabajo en equipo y la resolución efectiva de problemas.

**Infraestructura y Servicios:** Las instalaciones del banco ofrecen una infraestructura de primer nivel que incluye cafeterías subsidiadas con opciones de alimentación saludable, zonas de descanso y esparcimiento equipadas con mobiliario ergonómico, gimnasio completamente dotado disponible para todos los colaboradores, parqueaderos para quienes se desplazan en vehículo particular o bicicleta, y servicio de transporte corporativo para ciertas rutas. Adicionalmente, el edificio cuenta con enfermería para atención de emergencias médicas, salas de lactancia para madres lactantes, y espacios de bienestar donde se realizan actividades de pausas activas y mindfulness.

**Recursos de Apoyo:** El practicante tiene acceso a diversos recursos que facilitan su trabajo y desarrollo profesional. Esto incluye acceso a la biblioteca digital del banco con suscripciones a publicaciones especializadas en comercio internacional y finanzas, plataformas de e-learning con cursos relevantes para su formación, y participación en webinars y conferencias sobre tendencias del sector. El banco también proporciona todos



los materiales de oficina necesarios y cubre los gastos relacionados con la ejecución de las funciones.

**Cultura de Seguridad:** Las condiciones de trabajo incluyen un fuerte énfasis en la seguridad física y de la información. El acceso a las instalaciones está controlado mediante sistemas biométricos, existe vigilancia 24/7. En cuanto a la seguridad de la información, se aplican políticas estrictas de escritorio limpio, bloqueo de pantallas, y manejo confidencial de documentos. El practicante recibe capacitación continua sobre estos aspectos y debe cumplir con todos los protocolos establecidos.

**Beneficios Adicionales:** Como parte de las condiciones de trabajo, el practicante recibe un auxilio de práctica competitivo que se ajusta mensualmente, auxilio de transporte adicional al establecido por ley, acceso a convenios corporativos con descuentos en diversos establecimientos, y la posibilidad de participar en actividades de integración y bienestar organizadas por el banco. Estos beneficios buscan hacer más atractiva la experiencia de práctica y reconocer la contribución del practicante a los objetivos del área.

### 3.8 Entrenamiento

El programa de entrenamiento para el Practicante Profesional del Área de Importaciones en Bancolombia constituye un proceso integral y estructurado diseñado para garantizar que el practicante adquiera los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar efectivamente sus funciones y contribuir al logro de los objetivos del área. Este programa de capacitación, con una duración aproximada de un mes, combina diferentes metodologías de aprendizaje y cubre aspectos técnicos, normativos, tecnológicos y culturales de la organización.

**Primera Semana - Inducción Corporativa y Contextualización:** El entrenamiento inicia con el programa de inducción corporativa que todos los nuevos colaboradores de Bancolombia deben completar. Durante los primeros tres días, el practicante participa en sesiones que cubren la historia del banco, su misión, visión y valores, la estructura organizacional, las principales líneas de negocio, y las políticas corporativas fundamentales. Se hace especial énfasis en la cultura organizacional, el código de ética, y los comportamientos esperados. Los siguientes dos días se dedican a la contextualización específica del área de comercio exterior, donde se presenta la estructura del área, los diferentes productos y servicios ofrecidos, los principales clientes, y la importancia estratégica del comercio internacional para el banco. Se incluyen sesiones sobre el marco regulatorio general del comercio exterior en Colombia, incluyendo aspectos aduaneros, cambiarios y tributarios.

**Segunda Semana - Formación Técnica Especializada:** Esta semana se enfoca en la formación técnica profunda sobre operaciones de importación. Se cubren temas como los diferentes medios de pago internacional (cartas de crédito, cobranzas, transferencias), con énfasis en sus características, ventajas, riesgos y procedimientos operativos. Se estudian en detalle los Incoterms 2020 y su aplicación práctica en las operaciones, los documentos de comercio exterior (factura comercial, documentos de transporte, certificados de origen, entre otros), y los procedimientos aduaneros para la nacionalización de mercancías. Se realizan talleres prácticos con casos reales donde el practicante debe analizar operaciones

completas, identificar documentación faltante, y proponer soluciones a problemas comunes. También se incluye formación sobre el régimen cambiario colombiano, con énfasis en la canalización de divisas, declaraciones de cambio, y endeudamiento externo.

**Tercera Semana - Entrenamiento en Sistemas y Herramientas:** La tercera semana está dedicada al aprendizaje intensivo de los sistemas y herramientas tecnológicas que utilizará el practicante. Se inicia con una capacitación general sobre la arquitectura de sistemas del banco y las políticas de seguridad informática.

**Cuarta Semana - Integración y Práctica Supervisada:** La última semana del entrenamiento se enfoca en la integración de todos los conocimientos adquiridos mediante práctica supervisada con operaciones reales. El practicante trabaja en paralelo con un analista experimentado (mentor asignado) quien guía la ejecución de las primeras operaciones, proporciona retroalimentación inmediata, y responde dudas específicas. Durante esta semana, el practicante comienza a manejar operaciones simples de manera independiente, pero con supervisión cercana, participa en reuniones del equipo para familiarizarse con la dinámica de trabajo, y comienza a interactuar con clientes internos bajo supervisión. Se realizan sesiones de retroalimentación diarias para identificar áreas de mejora y reforzar conceptos clave.

**Metodologías de Aprendizaje Utilizadas:** El programa de entrenamiento emplea diversas metodologías para maximizar la efectividad del aprendizaje. Se utilizan sesiones magistrales para conceptos teóricos fundamentales, talleres prácticos con casos reales para aplicar los conocimientos, role-playing para practicar la atención al cliente y manejo de situaciones difíciles, e-learning para complementar la formación presencial con módulos que el practicante puede revisar a su propio ritmo, sesiones de mentoría uno a uno para atención personalizada, y aprendizaje colaborativo mediante trabajo en equipos con otros practicantes. La combinación de estas metodologías asegura que diferentes estilos de aprendizaje sean atendidos y que el conocimiento sea interiorizado efectivamente.

**Materiales y Recursos de Capacitación:** Durante el entrenamiento, el practicante recibe acceso a una amplia gama de materiales de apoyo que incluyen manuales de procedimientos actualizados del área de importaciones, guías rápidas de referencia para los sistemas, compilación de normatividad relevante con interpretaciones y casos prácticos, biblioteca digital con libros y artículos especializados en comercio internacional, videos tutoriales para reforzar el uso de herramientas tecnológicas, y casos de estudio de operaciones complejas resueltas exitosamente. Estos materiales quedan disponibles para consulta posterior durante toda la práctica.

**Evaluación y Seguimiento del Aprendizaje:** El proceso de entrenamiento incluye múltiples puntos de evaluación para verificar la asimilación de conocimientos y identificar necesidades adicionales de formación.

**Formación Continua Post-Entrenamiento:** Aunque el entrenamiento formal dura un mes, el proceso de aprendizaje continúa durante toda la práctica. Se programan sesiones mensuales de actualización sobre cambios normativos o procedimentales, se fomenta la participación en webinars y eventos del sector, se asignan proyectos especiales que permiten profundizar en temas específicos, y se mantiene un proceso de retroalimentación

continúa con el supervisor. El banco también ofrece acceso a cursos opcionales en plataformas propias.

### 3.9 Competencias

El desarrollo exitoso del cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones requiere un conjunto integral de competencias que combinan conocimientos técnicos especializados, habilidades interpersonales, y capacidades cognitivas que permitan enfrentar los desafíos complejos y dinámicos del comercio internacional bancario. Estas competencias han sido identificadas y priorizadas por Bancolombia como fundamentales para garantizar un desempeño excepcional y contribuir efectivamente a los objetivos estratégicos del área.

#### Competencias Técnicas Especializadas:

**Conocimiento Profundo de Comercio Internacional:** El practicante debe demostrar un dominio sólido de los principios, prácticas y regulaciones del comercio internacional. Esto incluye comprensión detallada de los procesos de importación desde la negociación hasta la nacionalización de mercancías, conocimiento exhaustivo de los Incoterms y su aplicación práctica en la distribución de costos y riesgos, entendimiento de los diferentes medios de pago internacional y sus implicaciones financieras y operativas, capacidad para interpretar documentos de comercio exterior en español e inglés, y comprensión del rol de los diferentes actores en la cadena de comercio internacional. Esta competencia se evidencia en la capacidad de asesorar a clientes sobre la estructura más conveniente para sus operaciones y en la identificación proactiva de riesgos potenciales.

**Dominio del Marco Normativo:** La competencia en aspectos normativos es crítica dado el alto nivel de regulación del sector. El practicante debe mantener conocimiento actualizado de la legislación aduanera colombiana y sus procedimientos, el régimen cambiario del Banco de la República y sus implicaciones para las operaciones, la normatividad tributaria aplicable a importaciones (IVA, aranceles, retenciones), las regulaciones sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, los requisitos del programa de Operador Económico Autorizado (OEA), y los acuerdos comerciales vigentes y sus beneficios. Esta competencia permite garantizar el cumplimiento normativo y evitar sanciones o reprocesos costosos.

**Capacidad Analítica y de Resolución de Problemas:** El practicante debe demostrar habilidades analíticas superiores para examinar operaciones complejas, identificar inconsistencias o errores en documentación, analizar causas raíz de problemas operativos, proponer soluciones viables y eficientes, y anticipar potenciales complicaciones en las operaciones. Esta competencia incluye la capacidad de manejar grandes volúmenes de información, establecer prioridades según criticidad e impacto, y tomar decisiones fundamentadas bajo presión de tiempo.

#### Competencias Digitales y Tecnológicas:



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



**Manejo Avanzado de Herramientas Tecnológicas:** En el contexto de transformación digital del banco, el practicante debe evidenciar competencia en el uso eficiente de los sistemas bancarios especializados, dominio avanzado de Microsoft Office, especialmente Excel para análisis de datos, capacidad para adaptarse rápidamente a nuevas plataformas y actualizaciones de sistemas, habilidad para identificar oportunidades de automatización de procesos, y comprensión de conceptos de ciberseguridad y protección de datos. Esta competencia digital es fundamental para mantener la eficiencia operativa y contribuir a la innovación del área.

### **Competencias Interpersonales y de Comunicación:**

**Comunicación Efectiva Multicanal:** El practicante debe demostrar excelencia en comunicación oral y escrita en español, con capacidad de adaptar el mensaje según la audiencia, habilidad para explicar conceptos técnicos complejos de manera simple y clara, redacción profesional de correos, informes y documentos corporativos, manejo efectivo de comunicación telefónica y videoconferencia, y capacidad de escucha activa para comprender necesidades no expresadas. La comunicación en inglés a nivel intermedio es valorada para la interpretación de documentos y comunicación con corresponsales internacionales.

**Orientación al Cliente y Servicio:** Esta competencia implica una genuina vocación de servicio manifestada en empatía para comprender las necesidades y preocupaciones de los clientes, proactividad en la identificación y solución de problemas, capacidad para manejar situaciones difíciles con profesionalismo, habilidad para gestionar expectativas de manera realista, y compromiso con la satisfacción del cliente interno y externo. El practicante debe demostrar que cada interacción es una oportunidad para fortalecer la relación con el cliente.

**Trabajo en Equipo y Colaboración:** El éxito en el cargo requiere capacidad probada para trabajar colaborativamente en equipos multidisciplinarios, flexibilidad para adaptarse a diferentes estilos de trabajo, disposición para compartir conocimiento y apoyar a compañeros, habilidad para dar y recibir retroalimentación constructiva, y capacidad para mantener relaciones positivas incluso en situaciones de alta presión. Esta competencia incluye la inteligencia emocional necesaria para navegar las dinámicas de equipo efectivamente.

### **Competencias Organizacionales y de Gestión:**

**Gestión del Tiempo y Organización:** El practicante debe demostrar habilidades superiores en la planificación y priorización de múltiples tareas simultáneas, cumplimiento consistente de plazos sin sacrificar calidad, organización sistemática de información y documentación, capacidad para trabajar en múltiples proyectos en paralelo, y habilidad para identificar y optimizar procesos ineficientes. Esta competencia es crítica dado el volumen y la complejidad de las operaciones manejadas.

**Orientación a Resultados y Calidad:** Esta competencia implica un compromiso inquebrantable con la excelencia manifestado en atención meticulosa al detalle en todas las actividades, búsqueda constante de mejora en los procesos, responsabilidad personal



por la calidad del trabajo entregado, capacidad para mantener estándares altos incluso bajo presión, y orientación al logro de objetivos medibles del área. El practicante debe demostrar que entiende cómo su trabajo contribuye a los resultados globales del banco.

### **Competencias Éticas y de Cumplimiento:**

**Integridad y Ética Profesional:** En el manejo de operaciones financieras internacionales, la integridad es no negociable. El practicante debe demostrar honestidad absoluta en todas las interacciones, manejo confidencial de información sensible de clientes, transparencia en la comunicación de errores o problemas, resistencia a presiones indebidas o solicitudes irregulares, y aplicación consistente de los valores corporativos del banco. Esta competencia incluye el coraje para plantear preocupaciones éticas cuando sea necesario.

### **Competencias de Aprendizaje y Adaptación:**

**Aprendizaje Continuo y Adaptabilidad:** El entorno dinámico del comercio internacional requiere curiosidad intelectual y deseo genuino de aprendizaje continuo, capacidad para asimilar rápidamente nueva información y aplicarla, flexibilidad para adaptarse a cambios normativos o procedimentales, resiliencia frente a situaciones adversas o frustrantes, y apertura a la retroalimentación como herramienta de crecimiento. El practicante debe demostrar que ve cada desafío como una oportunidad de aprendizaje.

## **3.10 Responsabilidades**

Las responsabilidades del Practicante Profesional del Área de Importaciones en Bancolombia constituyen compromisos fundamentales que debe asumir para garantizar el correcto funcionamiento del área, el cumplimiento de los objetivos institucionales, y la satisfacción de los clientes internos y externos. Estas responsabilidades van más allá de la simple ejecución de tareas y requieren un entendimiento profundo del impacto de cada acción en la cadena de valor del banco.

**Responsabilidad sobre la Calidad y Exactitud Documental:** El practicante asume la responsabilidad directa sobre la verificación exhaustiva y validación de toda la documentación relacionada con operaciones de importación. Esto implica garantizar que las facturas comerciales contengan toda la información requerida por la normatividad, verificar la coherencia entre diferentes documentos de una misma operación, identificar y reportar cualquier discrepancia o irregularidad detectada, asegurar que los documentos cumplan con los requisitos para la canalización de divisas, y mantener la trazabilidad documental completa de cada operación. Cualquier error en esta validación puede resultar en demoras en la nacionalización, sobrecostos para el cliente, o sanciones regulatorias, por lo que esta responsabilidad requiere máxima diligencia y atención al detalle.

**Responsabilidad en la Gestión de Pagos Internacionales:** El practicante es responsable de la correcta gestión del proceso de pagos al exterior, lo cual incluye la verificación rigurosa de la disponibilidad y vigencia de cupos de endeudamiento externo, la validación de los datos del beneficiario y las instrucciones de pago, el cálculo correcto de los montos incluyendo todos los costos asociados, el cumplimiento de los plazos establecidos para

evitar costos adicionales, y la generación oportuna de los soportes cambiarios requeridos. Esta responsabilidad implica el manejo de montos significativos de dinero, por lo que cualquier error puede tener consecuencias financieras importantes para el banco o el cliente.

**Responsabilidad sobre el Cumplimiento Normativo:** El practicante debe garantizar que todas las operaciones procesadas cumplan estrictamente con la normatividad aplicable, incluyendo regulaciones aduaneras, cambiarias, tributarias, y de prevención de lavado de activos. Esto requiere mantenerse actualizado sobre cambios normativos, aplicar correctamente los procedimientos establecidos, documentar adecuadamente cualquier excepción o situación especial, escalar oportunamente operaciones que presenten señales de alerta, y colaborar activamente en auditorías internas y externas. El incumplimiento normativo puede resultar en sanciones significativas para el banco y pérdida de licencias operativas.

**Responsabilidad en la Atención y Satisfacción del Cliente:** El practicante asume la responsabilidad de brindar un servicio de excelencia que contribuya a la satisfacción y fidelización de los clientes. Esto implica responder oportunamente las consultas dentro de los plazos establecidos, proporcionar información precisa y completa, mantener una actitud profesional y empática en todas las interacciones, hacer seguimiento proactivo a casos pendientes, y buscar soluciones efectivas a los problemas planteados. La calidad del servicio impacta directamente la percepción del cliente sobre el banco y su decisión de mantener o ampliar la relación comercial.

**Responsabilidad sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información:** El practicante tiene acceso a información altamente sensible sobre las operaciones comerciales de los clientes, por lo que debe mantener estricta confidencialidad sobre toda la información conocida en ejercicio de sus funciones, aplicar rigurosamente las políticas de seguridad de la información, no compartir credenciales de acceso a sistemas bajo ninguna circunstancia, reportar inmediatamente cualquier incidente de seguridad detectado, y destruir apropiadamente documentos que contengan información sensible. La violación de esta responsabilidad puede tener consecuencias legales graves y afectar la reputación del banco.

**Responsabilidad en la Gestión de Operaciones Especiales:** El practicante asume responsabilidad específica sobre procesos especializados como la gestión integral del SOAT para vehículos importados, lo cual incluye el cargue correcto de información en el sistema RNDC, la coordinación efectiva con agencias de aduana y aseguradoras, el seguimiento detallado de cada caso hasta su resolución, la actualización oportuna cuando se realizan cambios de placa, y el mantenimiento de registros completos para auditorías. Estos procesos requieren conocimiento especializado y coordinación con múltiples actores externos.

**Responsabilidad sobre la Generación de Reportes y Análisis:** El practicante es responsable de la elaboración de reportes gerenciales que sirven como base para la toma de decisiones estratégicas del área. Esto implica la recopilación sistemática de datos de múltiples fuentes, la verificación de la integridad y consistencia de la información, el análisis objetivo de tendencias y patrones, la identificación de oportunidades de mejora basadas en

datos, y la presentación clara y oportuna de los hallazgos. La calidad de estos reportes impacta directamente la capacidad del área para optimizar sus procesos y mejorar su desempeño.

**Responsabilidad en el Mejoramiento Continuo:** El practicante tiene la responsabilidad de contribuir activamente al mejoramiento continuo de los procesos del área mediante la identificación proactiva de ineficiencias o cuellos de botella, la propuesta de soluciones innovadoras y viables, la participación activa en proyectos de mejora, la documentación de lecciones aprendidas, y la socialización de mejores prácticas con el equipo. Esta responsabilidad requiere pensamiento crítico y visión sistémica de los procesos.

**Responsabilidad sobre el Cumplimiento de Indicadores:** El practicante comparte la responsabilidad del cumplimiento de los indicadores clave de desempeño del área, incluyendo tiempos de procesamiento de operaciones, tasas de error y reproceso, niveles de satisfacción del cliente, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio, y productividad operativa. Esto requiere un entendimiento claro de cómo cada acción individual contribuye a los resultados colectivos y un compromiso personal con el logro de las metas establecidas.

**Responsabilidad en la Gestión de Relaciones Interdepartamentales:** El practicante es responsable de mantener relaciones productivas y profesionales con otras áreas del banco, facilitando la comunicación efectiva, la resolución colaborativa de problemas, el cumplimiento de compromisos interdepartamentales, y la construcción de confianza mutua. La calidad de estas relaciones impacta directamente la eficiencia de los procesos que requieren coordinación entre múltiples áreas.

### 3.11 Deberes

Los deberes del Practicante Profesional del Área de Importaciones constituyen obligaciones fundamentales que deben cumplirse consistentemente para garantizar el funcionamiento efectivo del área, el cumplimiento de los estándares institucionales, y la contribución al logro de los objetivos estratégicos del banco. Estos deberes están alineados con los valores corporativos y las políticas de Bancolombia.

**Deber de Diligencia y Profesionalismo:** El practicante tiene el deber fundamental de ejecutar todas sus funciones con el máximo nivel de diligencia, cuidado y profesionalismo. Esto implica dedicar la atención necesaria a cada tarea sin importar su complejidad aparente, mantener un alto estándar de calidad en todo momento, evitar la negligencia o el descuido en el manejo de operaciones, demostrar compromiso genuino con la excelencia operacional, y representar dignamente al banco en todas las interacciones. Este deber es especialmente crítico dado que el área maneja operaciones de alto valor que impactan directamente los negocios de los clientes.

**Deber de Actualización y Formación Continua:** Dado el entorno dinámico del comercio internacional y los constantes cambios normativos, el practicante tiene el deber de mantenerse permanentemente actualizado mediante el estudio regular de circulares y comunicados regulatorios, la participación activa en capacitaciones programadas por el banco, la consulta proactiva de fuentes de información especializadas, el intercambio de



conocimientos con colegas más experimentados, y la aplicación inmediata de nuevos conocimientos adquiridos. La obsolescencia del conocimiento en este campo puede llevar a errores costosos y pérdida de competitividad.

**Deber de Cumplimiento de Políticas y Procedimientos:** El practicante debe cumplir estrictamente todas las políticas, procedimientos y protocolos establecidos por el banco, incluyendo las políticas de seguridad de la información, los procedimientos operativos estándar del área, los protocolos de atención al cliente, las políticas de prevención de lavado de activos, y los lineamientos de gestión de riesgos. Este cumplimiento no debe ser mecánico sino consciente, entendiendo las razones detrás de cada política y su importancia para la organización.

**Deber de Reporte y Escalamiento:** El practicante tiene el deber de reportar oportunamente cualquier situación anormal, error detectado, o riesgo identificado a su supervisor inmediato o a las instancias correspondientes. Esto incluye errores propios o de otros miembros del equipo, operaciones que presenten características inusuales, intentos de presión indebida por parte de clientes o terceros, fallas en sistemas o procesos, y cualquier situación que pueda comprometer la operación o reputación del banco. El reporte debe ser inmediato, completo y objetivo, sin intentar ocultar o minimizar situaciones problemáticas.

**Deber de Colaboración y Trabajo en Equipo:** El practicante tiene el deber de colaborar activamente con todos los miembros del equipo y otras áreas relacionadas mediante el apoyo a colegas cuando requieran asistencia, la participación constructiva en reuniones y proyectos grupales, la disposición para asumir tareas adicionales cuando sea necesario, el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo y respetuoso, y la contribución al logro de objetivos colectivos. El individualismo o la falta de colaboración afectan negativamente la productividad y el clima laboral.

**Deber de Uso Responsable de Recursos:** El practicante debe hacer uso responsable y eficiente de todos los recursos puestos a su disposición, incluyendo equipos tecnológicos, materiales de oficina, tiempo laboral, acceso a sistemas y bases de datos, y servicios corporativos. Esto implica evitar el desperdicio, usar los recursos solo para fines laborales autorizados, cuidar los equipos asignados, optimizar el uso del tiempo, y reportar cualquier mal uso observado. La gestión responsable de recursos contribuye a la eficiencia operativa y la sostenibilidad del banco.

**Deber de Puntualidad y Asistencia:** El cumplimiento del horario laboral establecido es un deber fundamental que implica llegar puntualmente a las 8:00 AM, cumplir completamente la jornada hasta las 5:00 PM, solicitar permisos con anticipación cuando sea necesario, notificar oportunamente cualquier ausencia imprevista, y estar disponible durante el horario laboral para atender requerimientos urgentes. La puntualidad y asistencia consistentes son esenciales para mantener la continuidad del servicio y cumplir con los compromisos con clientes.

**Deber de Representación Institucional:** Como miembro del equipo de Bancolombia, el practicante tiene el deber de representar adecuadamente a la institución en todas sus interacciones, manteniendo una imagen profesional acorde con los estándares del banco,



comunicándose de manera respetuosa y profesional, evitando comentarios negativos sobre la organización, proyectando los valores corporativos en cada interacción, y siendo embajador de la marca tanto dentro como fuera del horario laboral. La reputación del banco se construye con las acciones de cada colaborador.

**Deber de Mejora Continua:** El practicante tiene el deber de buscar constantemente formas de mejorar su desempeño y contribuir a la optimización de procesos mediante la autoevaluación regular de su trabajo, la solicitud proactiva de retroalimentación, la implementación de sugerencias recibidas, la propuesta de ideas innovadoras, y la participación activa en iniciativas de mejora. La complacencia con el status quo limita el crecimiento personal y organizacional.

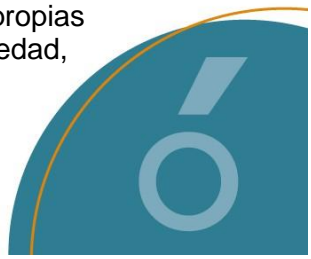
**Deber de Ética e Integridad:** Por encima de todo, el practicante tiene el deber inquebrantable de mantener los más altos estándares éticos en todas sus acciones, rechazando cualquier forma de corrupción o práctica indebida, actuando con honestidad incluso cuando nadie esté observando, tratando a todos con equidad y respeto, siendo transparente en todas las comunicaciones, y defendiendo los principios éticos incluso cuando sea difícil o inconveniente. La integridad es el fundamento de la confianza que los clientes depositan en el banco.

### 3.12 Riesgos del Cargo

El cargo de Practicante Profesional del Área de Importaciones, si bien se desarrolla principalmente en un entorno de oficina, conlleva diversos tipos de riesgos que deben ser identificados, evaluados y gestionados adecuadamente para garantizar la salud, seguridad y bienestar del practicante, así como la protección de los activos e intereses del banco. Estos riesgos abarcan dimensiones físicas, psicosociales, tecnológicas, legales y reputacionales.

**Riesgos Ergonómicos y Físicos:** El trabajo prolongado en computador, característico de este cargo, genera riesgos ergonómicos significativos que incluyen el desarrollo de síndrome del túnel carpiano por uso intensivo de teclado y mouse, problemas cervicales y de espalda por posturas inadecuadas mantenidas durante largos períodos, fatiga visual y síndrome de visión de computador por exposición continua a pantallas, dolores de cabeza tensionales relacionados con el estrés y la concentración prolongada, y problemas circulatorios por permanecer sentado durante extensos períodos. Para mitigar estos riesgos, Bancolombia proporciona evaluaciones ergonómicas periódicas, mobiliario ajustable, programas de pausas activas, y capacitación en higiene postural. Sin embargo, el practicante debe ser consciente de estos riesgos y participar activamente en las medidas preventivas.

**Riesgos Psicosociales y de Estrés Laboral:** La naturaleza del trabajo en importaciones genera riesgos psicosociales considerables derivados de la presión constante por cumplir plazos estrictos de procesamiento, el manejo de operaciones de alto valor donde los errores tienen consecuencias significativas, la necesidad de mantener alta concentración durante períodos prolongados, la gestión de múltiples prioridades y solicitudes urgentes simultáneas, y la interacción con clientes que pueden estar bajo presión por sus propias operaciones comerciales. Estos factores pueden generar estrés crónico, ansiedad,



agotamiento mental, y en casos extremos, síndrome de burnout. El banco ofrece programas de apoyo psicológico, talleres de manejo del estrés, y promueve el equilibrio trabajo-vida, pero el practicante debe desarrollar sus propias estrategias de afrontamiento y buscar ayuda cuando sea necesario.

**Riesgos de Seguridad de la Información:** El manejo de información sensible de clientes y operaciones financieras expone al practicante a riesgos relacionados con la seguridad de la información, incluyendo la posibilidad de ser objetivo de ingeniería social o phishing, el riesgo de divulgación accidental de información confidencial, la exposición a malware o ataques cibernéticos, la responsabilidad por el mal uso de credenciales de acceso, y las consecuencias legales de violaciones de confidencialidad. Estos riesgos requieren mantener constantemente alta vigilancia, seguir estrictamente los protocolos de seguridad, y reportar inmediatamente cualquier incidente sospechoso.

**Riesgos Operacionales y de Error Humano:** La complejidad y volumen de las operaciones manejadas crean riesgos operacionales significativos, incluyendo errores en el procesamiento de pagos que pueden resultar en pérdidas financieras, equivocaciones en la validación documental que generen problemas en la nacionalización de mercancías, incumplimiento inadvertido de normativas que resulte en sanciones, demoras en el procesamiento que afecten la satisfacción del cliente, y errores en la comunicación que generen malentendidos o decisiones incorrectas. Aunque existen controles y procedimientos para minimizar estos riesgos, el factor humano siempre está presente y requiere máxima atención y cuidado.

**Riesgos de Cumplimiento y Legales:** El practicante enfrenta riesgos relacionados con el cumplimiento normativo, incluyendo la posibilidad de procesar inadvertidamente operaciones relacionadas con lavado de activos, el riesgo de incumplir regulaciones cambiarias o aduaneras por desconocimiento o error, la exposición a responsabilidad legal por errores que generen perjuicios a terceros, el riesgo de ser presionado para realizar operaciones irregulares, y las consecuencias de no reportar situaciones sospechosas. Estos riesgos requieren formación continua, integridad personal inquebrantable, y la valentía para escalar situaciones problemáticas.

**Riesgos Reputacionales:** Las acciones del practicante pueden impactar la reputación del banco, generando riesgos como el daño a la imagen institucional por mal manejo de situaciones con clientes, la pérdida de confianza por errores recurrentes o falta de profesionalismo, el impacto negativo en redes sociales por experiencias insatisfactorias de clientes, la afectación de relaciones comerciales por comunicación inadecuada, y el deterioro de la percepción del banco como líder en comercio exterior. Cada interacción es una oportunidad para fortalecer o debilitar la reputación construida durante décadas.

**Riesgos de Desarrollo Profesional:** Aunque menos tangibles, existen riesgos relacionados con el desarrollo profesional del practicante, incluyendo el estancamiento por falta de nuevos desafíos o aprendizajes, la especialización excesiva que limite oportunidades futuras, la falta de visibilidad que impida el reconocimiento de logros, el desarrollo de hábitos de trabajo inadecuados que afecten el desempeño futuro, y la pérdida de motivación por rutina o falta de retroalimentación. El practicante debe gestionar

activamente su desarrollo profesional buscando nuevos retos y oportunidades de crecimiento.

**Riesgos de Salud Ocupacional:** Además de los riesgos ergonómicos, existen otros riesgos de salud ocupacional como la exposición a ambientes con aire acondicionado que puede generar problemas respiratorios, el riesgo de contagio de enfermedades en espacios compartidos, los accidentes de trayecto en el desplazamiento al lugar de trabajo, el sedentarismo que puede contribuir a problemas cardiovasculares, y el impacto en la salud mental por la presión constante. El banco proporciona servicios de salud ocupacional y promueve estilos de vida saludables, pero la responsabilidad última por el autocuidado recae en el practicante.

**Gestión Integral de Riesgos:** Para gestionar efectivamente estos riesgos, Bancolombia ha implementado un sistema integral que incluye identificación y evaluación periódica de riesgos, implementación de controles preventivos y correctivos, capacitación continua en gestión de riesgos, monitoreo constante de indicadores de riesgo, y mejora continua de los procesos de gestión. El practicante debe participar activamente en este sistema, reportando nuevos riesgos identificados, cumpliendo con los controles establecidos, y manteniendo una actitud proactiva hacia la prevención.

La comprensión y gestión adecuada de estos riesgos no solo protege al practicante y al banco, sino que también contribuye al desarrollo de competencias valiosas en gestión de riesgos que serán fundamentales en su carrera profesional futura. La capacidad de identificar, evaluar y mitigar riesgos es una habilidad altamente valorada en el sector financiero y constituye un diferenciador importante para profesionales en comercio internacional.

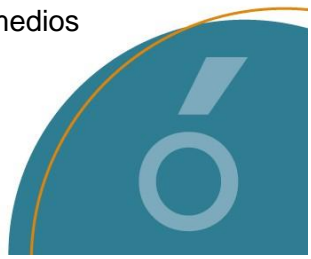
## 4. Características de la Práctica

### 4.1 Justificación

La realización de la práctica profesional en el Área de Importaciones de Bancolombia S.A. se justifica desde múltiples perspectivas que convergen en la necesidad de formar profesionales integrales en Negocios Internacionales, capaces de enfrentar los desafíos complejos del comercio global en el contexto de la transformación digital del sector financiero. Esta práctica representa una oportunidad única para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera universitaria en un entorno real de alta exigencia, donde las decisiones tienen impacto directo en la competitividad de las empresas colombianas en los mercados internacionales.

### Aspecto de Aplicación del Conocimiento

La práctica en el área de importaciones de Bancolombia constituye un escenario privilegiado para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales. Durante la formación académica, los estudiantes desarrollan una comprensión teórica profunda de conceptos fundamentales como los Incoterms, los medios



de pago internacional, la logística internacional, las barreras arancelarias y no arancelarias, los acuerdos comerciales, y la gestión del riesgo cambiario. Sin embargo, es en el contexto real de las operaciones bancarias donde estos conceptos cobran vida y revelan su complejidad práctica.

En el día a día de la práctica, el estudiante enfrenta situaciones reales donde debe aplicar su conocimiento sobre Incoterms para determinar la correcta distribución de costos y riesgos entre importador y exportador, analizando cómo estas condiciones impactan los costos finales de la operación y las responsabilidades de cada parte. La teoría sobre documentos de comercio internacional se materializa cuando el practicante debe revisar facturas comerciales, conocimientos de embarque, certificados de origen, y otros documentos, identificando discrepancias que podrían generar problemas en la nacionalización de mercancías o en el cumplimiento de requisitos cambiarios.

El conocimiento académico sobre medios de pago internacional adquiere una dimensión práctica cuando el practicante debe procesar cartas de crédito, verificando que los documentos presentados cumplan estrictamente con los términos y condiciones establecidos, o cuando gestiona transferencias directas evaluando los riesgos asociados para el importador. La comprensión teórica del régimen cambiario colombiano se transforma en habilidad práctica al verificar el cumplimiento de las normas del Banco de la República, gestionar declaraciones de cambio, y asegurar la correcta canalización de divisas.

Además, la práctica permite aplicar conocimientos de áreas complementarias como finanzas internacionales, al calcular el costo efectivo de las operaciones considerando tipos de cambio, comisiones, y gastos financieros; derecho comercial internacional, al interpretar contratos y resolver disputas documentarias; y gestión de riesgos, al identificar y mitigar riesgos operacionales, cambiarios, y de cumplimiento. Esta aplicación integral del conocimiento permite al estudiante comprender las interconexiones entre diferentes áreas del saber y desarrollar una visión holística del comercio internacional.

### **Aspecto Social o Empresarial**

La justificación social y empresarial de esta práctica radica en el rol fundamental que desempeña Bancolombia como facilitador del comercio internacional colombiano y su impacto en el desarrollo económico del país. El área de importaciones del banco procesa anualmente miles de operaciones que permiten a empresas colombianas acceder a maquinaria, equipo y vehículos para su operación y crecimiento. El trabajo del practicante contribuye directamente a la eficiencia de estas operaciones, impactando la competitividad de las empresas y, por extensión, el desarrollo económico nacional.

Desde la perspectiva empresarial, la práctica responde a la necesidad del sector bancario de contar con profesionales especializados que comprendan las complejidades del comercio internacional en un contexto de creciente globalización y digitalización. Las empresas importadoras demandan servicios bancarios cada vez más sofisticados, ágiles y confiables, lo que requiere personal capacitado que pueda gestionar operaciones complejas, resolver problemas en tiempo real, y proporcionar asesoría de valor agregado.



El practicante, al desarrollar estas competencias, se prepara para satisfacer estas demandas del mercado laboral.

El impacto social de la práctica se extiende más allá de las operaciones individuales. Al facilitar importaciones eficientes, el practicante contribuye a la disponibilidad de maquinaria pesada o vehículos. Esto tiene un efecto multiplicador en la economía, generando empleo, fomentando la innovación, y mejorando la calidad de vida de los colombianos. Además, al asegurar el cumplimiento normativo en las operaciones, el practicante contribuye a la integridad del sistema financiero y a la prevención de actividades ilícitas como el lavado de activos.

La práctica también tiene un impacto social en términos de inclusión financiera y democratización del comercio internacional. Bancolombia atiende no solo a grandes corporaciones sino también a pymes que buscan internacionalizarse. El trabajo del practicante en la simplificación de procesos, la clarificación de requisitos, y el apoyo operativo facilita que empresas más pequeñas puedan acceder a los mercados internacionales, contribuyendo a una distribución más equitativa de las oportunidades de crecimiento económico.

### **Impacto en la Formación Académica**

La práctica profesional en Bancolombia genera un impacto transformador en la formación académica del estudiante de Negocios Internacionales, creando un puente vital entre la teoría universitaria y la realidad del mundo empresarial. Este impacto se manifiesta en múltiples dimensiones que enriquecen y complementan la educación formal recibida en las aulas.

En primer lugar, la práctica proporciona contexto y significado a los conceptos teóricos estudiados. Cuando el estudiante aplica los conocimientos sobre barreras no arancelarias al revisar certificados para ciertas importaciones, comprende de manera tangible cómo estas medidas impactan el comercio internacional. La teoría sobre integración económica cobra vida cuando el practicante aplica los beneficios arancelarios de los TLC vigentes, entendiendo cómo estos acuerdos facilitan el comercio y reducen costos para las empresas.

La práctica también revela las limitaciones y complejidades no capturadas completamente en los textos académicos. El estudiante descubre que más allá de los procedimientos estándar existen situaciones excepcionales que requieren criterio profesional, creatividad para resolver problemas, y habilidad para navegar en zonas grises normativas. Esta experiencia desarrolla el pensamiento crítico y la capacidad de análisis más allá de lo que cualquier caso de estudio podría proporcionar.

Además, la práctica genera un efecto retroalimentador en el proceso de aprendizaje académico. El estudiante regresa a las aulas con una comprensión más profunda de la relevancia de los contenidos curriculares, formula preguntas más sofisticadas, participa más activamente en las discusiones, y puede aportar ejemplos reales que enriquecen el aprendizaje colectivo. Los conceptos que antes parecían abstractos ahora tienen rostros, nombres de empresas, y consecuencias reales asociadas.



La experiencia práctica también ayuda al estudiante a identificar áreas de conocimiento que requieren profundización, motivando el aprendizaje autónomo y la búsqueda de formación complementaria. Por ejemplo, al enfrentarse con operaciones que involucran instrumentos financieros derivados para cobertura cambiaria, el estudiante puede sentirse motivado a profundizar en finanzas internacionales más allá de lo cubierto en el currículo básico.

### **Impacto en la Formación Profesional**

El impacto de la práctica en la formación profesional es profundo y multifacético, estableciendo las bases para una carrera exitosa en el campo de los negocios internacionales. Esta experiencia en Bancolombia representa mucho más que una simple aplicación de conocimientos; constituye una transformación integral que prepara al estudiante para los desafíos del mundo profesional.

El desarrollo de competencias técnicas especializadas es uno de los impactos más evidentes. El practicante adquiere habilidades específicas en el manejo de operaciones de importación que son altamente valoradas en el mercado laboral, incluyendo el dominio de sistemas bancarios especializados, la capacidad de interpretar y aplicar normatividad compleja, y la habilidad para gestionar operaciones de alto valor con precisión y eficiencia. Estas competencias técnicas proporcionan una ventaja competitiva significativa al buscar oportunidades laborales futuras.

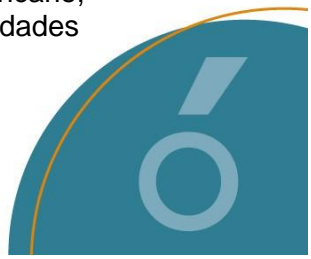
La práctica también desarrolla competencias blandas fundamentales para el éxito profesional. La comunicación efectiva se perfecciona a través de la interacción diaria con clientes, colegas y proveedores de diferentes niveles jerárquicos y backgrounds culturales. La gestión del tiempo y las prioridades se vuelve una habilidad natural al manejar múltiples operaciones con plazos estrictos. La resolución de problemas complejos bajo presión desarrolla la resiliencia y la capacidad de mantener la calma en situaciones desafiantes.

El networking profesional constituye otro impacto significativo. Durante la práctica, el estudiante construye una red de contactos en el sector financiero y de comercio internacional que puede ser invaluable para su desarrollo profesional futuro. Las relaciones establecidas con mentores, colegas y clientes pueden abrir puertas a oportunidades laborales, colaboraciones profesionales, y aprendizaje continuo a lo largo de la carrera.

La comprensión de la cultura corporativa del sector financiero prepara al estudiante para navegar exitosamente en ambientes empresariales complejos. El practicante aprende los códigos no escritos del mundo corporativo, desde la forma de comunicarse profesionalmente hasta la manera de gestionar relaciones interdepartamentales y manejar la política organizacional de manera ética y efectiva.

### **4.2 Objetivo General**

El objetivo general de la práctica profesional en el Área de Importaciones de Bancolombia S.A. consiste en desarrollar competencias integrales especializadas en la gestión operativa y estratégica de operaciones de comercio internacional dentro del contexto bancario, mediante la aplicación práctica de conocimientos teóricos, el desarrollo de habilidades



técnicas y profesionales, y la contribución efectiva a la excelencia operacional del área, con el fin de formar un profesional capaz de agregar valor en el facilitamiento del comercio internacional colombiano y responder a los desafíos de un entorno globalizado y digitalizado.

### Componentes del Objetivo General

El objetivo general se descompone en varios componentes interrelacionados que abarcan las diferentes dimensiones del desarrollo profesional esperado durante la práctica. Cada componente representa un área de enfoque específica que contribuye al logro integral del objetivo.

**Desarrollo de Competencias Técnicas Especializadas:** Este componente busca que el practicante adquiera dominio profundo en los aspectos técnicos de las operaciones de importación, incluyendo el manejo experto de la documentación de comercio exterior, la comprensión y aplicación de la normatividad aduanera, cambiaria y tributaria, el procesamiento eficiente de diferentes medios de pago internacional, la gestión de riesgos asociados a operaciones internacionales, y el uso efectivo de sistemas y herramientas tecnológicas especializadas. El desarrollo de estas competencias debe alcanzar un nivel que permita al practicante operar con autonomía progresiva y contribuir activamente a la resolución de casos complejos.

**Integración de Conocimiento Teórico-Práctico:** Este componente enfatiza la importancia de conectar los fundamentos teóricos adquiridos en la universidad con la realidad operativa del comercio internacional bancario. Se busca que el practicante pueda identificar cómo los conceptos académicos se manifiestan en la práctica, comprender las complejidades y matices no capturados en la teoría, desarrollar criterio profesional para la toma de decisiones, y contribuir con perspectivas frescas basadas en conocimientos actualizados. Esta integración debe resultar en una comprensión holística y madura del comercio internacional.

**Contribución a la Excelencia Operacional:** El objetivo incluye que el practicante no sea un mero observador sino un contribuyente activo a la mejora del área. Esto implica identificar oportunidades de optimización en los procesos, proponer soluciones innovadoras a problemas recurrentes, participar en proyectos de mejora continua, mantener altos estándares de calidad en el trabajo realizado, y contribuir al cumplimiento de los indicadores de desempeño del área. La contribución debe ser medible y generar valor tangible para la organización.

### Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa constituye un pilar fundamental del objetivo general de la práctica, reconociendo que en el competitivo entorno del comercio internacional bancario, la capacidad de procesar operaciones de manera rápida, precisa y costo-efectiva es crucial para la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio. El practicante debe desarrollar la capacidad de optimizar el uso del tiempo y los recursos en todas sus actividades.



Este componente de eficiencia operativa implica el desarrollo de habilidades para procesar volúmenes significativos de operaciones manteniendo la precisión, identificar y eliminar pasos innecesarios o redundantes en los procesos, utilizar efectivamente las herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas, gestionar múltiples prioridades sin sacrificar la calidad, y mantener una mejora continua en los tiempos de procesamiento. El practicante debe comprender que cada minuto ahorrado en el procesamiento de una operación se traduce en mejor servicio al cliente y mayor capacidad para atender más operaciones.

### **Cumplimiento Normativo**

El cumplimiento normativo representa otro componente crítico del objetivo general, dada la alta regulación del sector financiero y del comercio internacional. El practicante debe desarrollar no solo el conocimiento de las normas aplicables, sino también la disciplina y el rigor necesarios para asegurar su cumplimiento consistente en todas las operaciones procesadas.

Este aspecto del objetivo implica mantener actualización constante sobre cambios en la regulación aduanera, cambiaria y tributaria, comprender las razones detrás de cada requisito normativo y su importancia, desarrollar la capacidad de interpretar normas complejas y aplicarlas a situaciones específicas, identificar proactivamente riesgos de incumplimiento antes de que se materialicen, y crear una cultura personal de cumplimiento que vaya más allá del mero acatamiento mecánico de reglas.

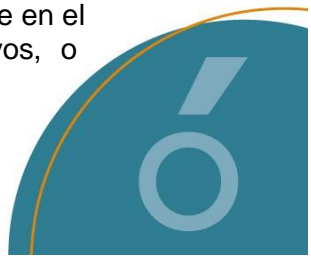
El practicante debe entender que el cumplimiento normativo no es una restricción al negocio sino un facilitador que genera confianza, previene problemas costosos, y protege tanto al banco como a sus clientes. La capacidad de navegar efectivamente el complejo marco regulatorio del comercio internacional es una competencia diferenciadora que agrega valor significativo a cualquier organización.

### **Innovación y Mejora Continua**

La innovación y mejora continua constituyen elementos esenciales del objetivo general, reconociendo que, en un entorno de rápida evolución tecnológica y cambios en las dinámicas del comercio global, la capacidad de innovar y mejorar constantemente es fundamental para mantener la competitividad. El practicante debe desarrollar una mentalidad innovadora que busque activamente formas de hacer las cosas mejor.

Este componente implica cultivar la curiosidad intelectual y la apertura a nuevas ideas, desarrollar la capacidad de observar procesos con ojos críticos e identificar oportunidades de mejora, proponer soluciones creativas que aprovechen las nuevas tecnologías disponibles, participar activamente en iniciativas de transformación digital del área, y no conformarse con "así se ha hecho siempre" como justificación para mantener procesos ineficientes.

La innovación en el contexto de la práctica puede manifestarse en propuestas para automatizar validaciones documentales, ideas para mejorar la experiencia del cliente en el portal web, sugerencias para reducir reprocesos mediante controles preventivos, o



iniciativas para aprovechar analítica de datos para identificar patrones y mejorar la toma de decisiones. El practicante debe entender que la innovación no requiere grandes revoluciones; pequeñas mejoras incrementales pueden tener impacto significativo cuando se acumulan.

### **Alcance del Objetivo General**

El alcance del objetivo general de la práctica abarca múltiples dimensiones que definen los límites y las aspiraciones del programa. Este alcance ha sido cuidadosamente diseñado para maximizar el valor tanto para el practicante como para la organización, asegurando que la experiencia sea integral, desafiante y transformadora.

En términos funcionales, el alcance incluye la participación activa en todo el ciclo de vida de las operaciones de importación, desde la recepción inicial de documentos hasta el cierre contable de las operaciones. El practicante debe desarrollar competencias en todas las fases del proceso, incluyendo la validación documental, la gestión de pagos, el seguimiento de operaciones, la resolución de problemas, y la generación de reportes. Esta visión integral permite comprender las interdependencias entre diferentes etapas y desarrollar una perspectiva sistémica.

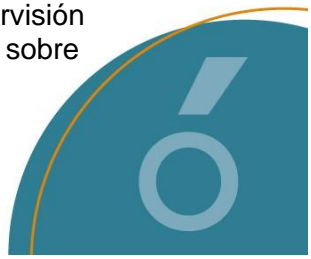
Desde una perspectiva organizacional, el alcance se extiende más allá del área de importaciones para incluir la comprensión de cómo esta función se integra con otras áreas del banco como riesgos, cumplimiento, tecnología, y comercial. El practicante debe desarrollar la capacidad de trabajar efectivamente en un entorno matricial, entendiendo las necesidades y perspectivas de diferentes stakeholders y contribuyendo a objetivos organizacionales más amplios.

En términos de complejidad, el alcance progresa desde operaciones simples y rutinarias hasta casos complejos que requieren análisis profundo y toma de decisiones sofisticada. Esta progresión permite al practicante construir confianza gradualmente mientras desarrolla las competencias necesarias para manejar situaciones desafiantes. Al final de la práctica, el estudiante debe ser capaz de gestionar autónomamente operaciones de complejidad media-alta bajo supervisión general.

### **Metodología para Alcanzar el Objetivo**

La metodología diseñada para alcanzar el objetivo general de la práctica combina diferentes enfoques pedagógicos y estrategias de desarrollo profesional que han probado ser efectivas en la formación de talento en el sector financiero. Esta metodología reconoce que el aprendizaje en el contexto profesional requiere un enfoque diferente al académico tradicional.

**Aprendizaje Experiencial Guiado:** La metodología se basa fundamentalmente en el principio de "aprender haciendo", donde el practicante se involucra directamente en operaciones reales desde el inicio, pero con un acompañamiento cercano que asegura el aprendizaje efectivo y previene errores costosos. Este enfoque incluye la asignación gradual de responsabilidades según el nivel de competencia demostrado, supervisión decreciente a medida que se gana confianza y habilidad, retroalimentación inmediata sobre



el desempeño para facilitar el aprendizaje, y reflexión guiada sobre las experiencias para extraer lecciones y consolidar el conocimiento.

**Mentoría Estructurada:** Cada practicante es asignado a un mentor experimentado quien actúa como guía, modelo a seguir, y fuente de conocimiento especializado. La mentoría incluye sesiones regulares uno a uno para discutir progreso y desafíos, observación del mentor en acción para aprender mejores prácticas, oportunidades para hacer preguntas en un ambiente seguro, y orientación sobre desarrollo de carrera y crecimiento profesional. Esta relación de mentoría es fundamental para acelerar la curva de aprendizaje y proporcionar el contexto que los manuales no pueden capturar.

**Rotación y Exposición Diversificada:** Para asegurar una formación integral, la metodología incluye exposición a diferentes tipos de operaciones y clientes, permitiendo al practicante experimentar con operaciones de diferentes industrias y complejidades, participar en proyectos especiales que proporcionen perspectivas diferentes, interactuar con diversas áreas del banco para entender el ecosistema completo, y asistir a comités y reuniones para comprender la toma de decisiones estratégicas. Esta diversificación previene la especialización prematura y desarrolla versatilidad profesional.

### 4.3 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la práctica profesional en el Área de Importaciones de Bancolombia S.A. representan metas concretas, medibles y alcanzables que desglosan el objetivo general en componentes manejables y evaluables. Cada objetivo específico ha sido cuidadosamente formulado para abordar un aspecto particular del desarrollo profesional esperado y contribuir al logro integral de la experiencia de práctica.

#### **Objetivo Específico 1: Dominar los procesos operativos de importación bancaria**

Alcanzar un nivel de competencia experto en la ejecución de todos los procesos operativos relacionados con importaciones, incluyendo la validación integral de documentos de comercio exterior según estándares internacionales y normatividad local, el procesamiento eficiente de diferentes medios de pago internacional (cartas de crédito, cobranzas documentarias, transferencias directas), la gestión completa del ciclo de vida de las operaciones desde la apertura hasta el cierre, el manejo experto de los sistemas tecnológicos del banco para el registro y seguimiento de operaciones, y la resolución autónoma de problemas operativos de complejidad media.

#### **Objetivo Específico 2: Desarrollar habilidades en cumplimiento normativo del las importaciones**

Adquirir conocimiento profundo y capacidad de aplicación práctica de todo el marco normativo que regula las operaciones de importación en Colombia, comprendiendo la legislación aduanera colombiana y sus implicaciones operativas, el régimen cambiario del Banco de la República y los requisitos para canalización de divisas, la normatividad tributaria aplicable a importaciones (IVA, aranceles, retenciones en la fuente), los requisitos y beneficios del programa de Operador Económico Autorizado (OEA), las regulaciones

internacionales aplicables (UCP 600, URR 725, ISBP), y las políticas internas del banco sobre prevención de lavado de activos y gestión de riesgos.

### **Objetivo Específico 3: Fortalecer competencias analíticas y de gestión de información**

Desarrollar habilidades avanzadas en el análisis de datos operativos y la generación de información de valor para la toma de decisiones gerenciales, incluyendo la capacidad de extraer y consolidar datos de múltiples fuentes, el diseño y elaboración de reportes gerenciales que proporcionen insights accionables, la identificación de tendencias y patrones en las operaciones procesadas, el análisis de causas raíz de problemas recurrentes, y la propuesta de mejoras basadas en evidencia cuantitativa.

Este objetivo implica dominar herramientas como Excel avanzado, desarrollar pensamiento analítico estructurado, y comunicar efectivamente hallazgos complejos. El éxito se medirá por la calidad y utilidad de los reportes generados, la identificación de oportunidades de mejora respaldadas por datos, la implementación exitosa de al menos dos propuestas de optimización, y el reconocimiento del equipo gerencial sobre el valor de los análisis presentados.

### **Objetivo Específico 4: Construir relaciones profesionales efectivas con stakeholders internos y externos**

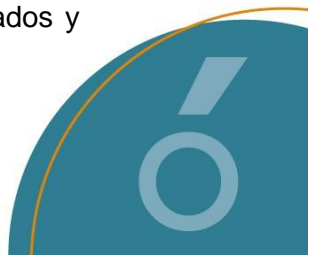
Establecer y mantener relaciones profesionales productivas con todos los actores involucrados en el proceso de importaciones, demostrando habilidades superiores de comunicación y servicio al cliente. Esto incluye la capacidad de comunicarse efectivamente con clientes corporativos manteniendo profesionalismo y empatía, coordinar eficientemente con múltiples áreas del banco (comercial, riesgos, tecnología), establecer relaciones de confianza con proveedores externos (agencias de aduana, aseguradoras), gestionar expectativas y resolver conflictos de manera constructiva, y construir una red profesional que facilite la colaboración y el aprendizaje continuo.

### **Objetivo Específico 5: Contribuir activamente a la transformación digital del área**

Participar proactivamente en iniciativas de digitalización y automatización de procesos, aportando la perspectiva fresca de un nativo digital y contribuyendo a la modernización del área.

### **Objetivo Específico 6: Desarrollar competencias de liderazgo y autogestión profesional**

Cultivar habilidades de liderazgo personal y profesional que preparen al practicante para roles de mayor responsabilidad en su carrera futura. Esto implica demostrar iniciativa y proactividad en la identificación y solución de problemas, gestionar efectivamente el tiempo y las prioridades sin supervisión constante, asumir responsabilidad por los resultados y



aprender de los errores, mentorear a nuevos practicantes o personal en entrenamiento, y exhibir los valores corporativos de Bancolombia en todas las acciones.

La evaluación de este objetivo considerará el nivel de autonomía alcanzado al final de la práctica, la calidad de las decisiones tomadas independientemente, el impacto positivo en la cultura del equipo, la capacidad demostrada para liderar pequeños proyectos o iniciativas.

### **Objetivo Específico 7: Integrar conocimiento académico con realidad empresarial**

Establecer conexiones significativas entre los conceptos teóricos estudiados en la universidad y su aplicación práctica en el contexto bancario, desarrollando una comprensión madura y contextualizada del comercio internacional. Este objetivo busca que el practicante pueda identificar cómo las teorías económicas se manifiestan en las decisiones empresariales diarias, comprender las complejidades prácticas no capturadas en modelos académicos, aportar perspectivas académicas frescas a problemas empresariales, documentar casos de estudio basados en experiencias reales, y desarrollar criterio profesional que integre teoría y práctica.

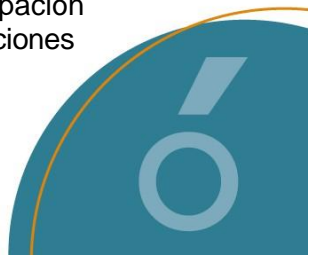
### **Objetivo Específico 8: Prepararse para los desafíos futuros del comercio internacional**

Desarrollar una visión prospectiva sobre las tendencias que están transformando el comercio internacional y prepararse para los desafíos que enfrentarán los profesionales del sector en los próximos años. Esto incluye comprender el impacto de la digitalización en las cadenas de suministro globales, familiarizarse con tecnologías emergentes como blockchain en comercio internacional, entender las implicaciones de la sostenibilidad y el comercio verde, analizar los cambios geopolíticos y su efecto en los flujos comerciales, y desarrollar agilidad mental para adaptarse a cambios disruptivos.

## **5. Informe ejecutivo**

El presente informe ejecutivo sintetiza la experiencia integral de la práctica profesional desarrollada en el Área de Importaciones de Bancolombia S.A., destacando los aspectos más relevantes del aprendizaje obtenido, las contribuciones realizadas a la organización, y el impacto transformador de esta experiencia en la formación profesional del practicante. Durante el período de práctica, se ha logrado una inmersión profunda en las operaciones de comercio internacional del principal banco de Colombia, permitiendo la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales y el desarrollo de competencias profesionales altamente valoradas en el mercado laboral.

La práctica ha permitido comprender de primera mano cómo Bancolombia facilita el comercio internacional de miles de empresas colombianas, procesando operaciones de importación que son vitales para el abastecimiento de materias primas, tecnología y bienes de capital necesarios para el desarrollo económico del país. A través de la participación activa en los procesos operativos, se ha evidenciado la complejidad de las operaciones



bancarias internacionales, que requieren no solo conocimiento técnico especializado, sino también habilidades analíticas, capacidad de gestión de riesgos, y excelencia en el servicio al cliente.

El rol desempeñado como Practicante Profesional ha abarcado un amplio espectro de responsabilidades que van desde la auditoría detallada de documentos de comercio exterior hasta la gestión de pagos internacionales, pasando por el análisis de cumplimiento normativo y la atención de requerimientos de clientes corporativos. Esta diversidad de funciones ha proporcionado una visión integral del ciclo completo de las operaciones de importación, permitiendo comprender las interconexiones entre diferentes procesos y áreas del banco.

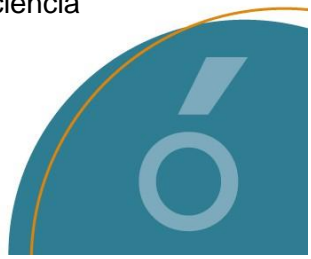
Uno de los aspectos más enriquecedores de la experiencia ha sido la oportunidad de trabajar con tecnologías de vanguardia en el sector financiero. El manejo de plataformas de gestión documental digital, y herramientas de análisis de datos ha desarrollado competencias digitales que son fundamentales en el contexto actual de transformación digital del sector bancario. Esta exposición tecnológica ha permitido no solo operar eficientemente, sino también identificar oportunidades de mejora y automatización que pueden contribuir a la competitividad del área.

La interacción constante con profesionales experimentados del banco ha sido fundamental para el desarrollo profesional. A través de la mentoría recibida, se ha logrado comprender no solo los aspectos técnicos de las operaciones, sino también las sutilezas del mundo corporativo, la importancia de las relaciones interpersonales, y las dinámicas organizacionales que influyen en el éxito profesional. El equipo del área de importaciones ha demostrado una cultura de colaboración y excelencia que ha servido como modelo para el desarrollo de valores profesionales sólidos.

El impacto de la práctica en la formación académica ha sido profundo y multidimensional. Los conceptos teóricos estudiados en la universidad han cobrado vida al verse aplicados en situaciones reales donde las decisiones tienen consecuencias tangibles para las empresas y la economía. Esta conexión entre teoría y práctica ha generado una comprensión más madura y contextualizada del comercio internacional, revelando complejidades y matices que no son evidentes en los libros de texto.

Desde una perspectiva de desarrollo de competencias, la práctica ha permitido fortalecer habilidades críticas como el análisis detallado de información, la comunicación efectiva en entornos profesionales, la gestión del tiempo bajo presión, y la resolución de problemas complejos. Estas competencias, desarrolladas en un entorno real de alta exigencia, constituyen activos valiosos para el futuro desarrollo profesional en el campo de los negocios internacionales.

La exposición al marco normativo del comercio exterior colombiano ha sido particularmente valiosa, proporcionando conocimiento práctico sobre regulaciones aduaneras, cambiarias y tributarias que son fundamentales para cualquier profesional en este campo. La comprensión de cómo estas normas se aplican en la práctica, sus implicaciones para las empresas, y la importancia del cumplimiento riguroso ha desarrollado una consciencia



regulatoria que será invaluable en cualquier rol futuro relacionado con comercio internacional.

Un aspecto destacable de la experiencia ha sido la oportunidad de contribuir activamente a la operación del área a través de la identificación de oportunidades de mejora, y la participación en proyectos especiales. Aunque las políticas de confidencialidad del banco limitaron la posibilidad de implementar un plan de mejora formal, la experiencia de observar y analizar los procesos con ojo crítico ha desarrollado habilidades valiosas de consultoría y mejora continua.

La práctica también ha permitido construir una red profesional inicial en el sector financiero y de comercio internacional. Las relaciones establecidas con colegas, mentores y profesionales del sector representan un capital social importante que puede facilitar oportunidades futuras de desarrollo profesional. La exposición a diferentes estilos de liderazgo y enfoques profesionales ha enriquecido la perspectiva sobre las posibilidades de carrera en este campo.

En términos de preparación para el mercado laboral, la práctica ha proporcionado una ventaja competitiva significativa. La experiencia práctica en un banco líder, el conocimiento de sistemas y procesos reales, y las competencias desarrolladas que posicionan favorablemente para oportunidades laborales en el sector financiero, empresas importadoras, consultoras de comercio internacional, o entidades gubernamentales relacionadas con comercio exterior.

La experiencia ha confirmado la vocación por los negocios internacionales y ha clarificado las áreas de interés para el desarrollo profesional futuro. El comercio internacional, visto desde la perspectiva bancaria, revela su importancia fundamental para el desarrollo económico y ofrece múltiples caminos de especialización y crecimiento profesional. La combinación de aspectos técnicos, financieros, legales y de relaciones internacionales hace de este campo uno de constante aprendizaje y evolución.

## 6. Propuesta de plan de mejora

Durante el desarrollo de la práctica profesional en el Área de Importaciones de Bancolombia S.A., se identificaron múltiples oportunidades para agregar valor a los procesos operativos y contribuir a la excelencia del servicio. A través de la observación detallada, el análisis crítico y la aplicación de conocimientos académicos actualizados, fue posible visualizar áreas donde la implementación de mejoras podría generar beneficios significativos tanto para la eficiencia operativa como para la satisfacción del cliente. Aunque las políticas de confidencialidad del banco limitaron la implementación formal de un plan de mejora estructurado, las observaciones y propuestas conceptuales desarrolladas demuestran el potencial de contribución que un practicante puede aportar a la organización.

### 6.1 Operaciones más Eficientes

La eficiencia operativa constituye un factor crítico de éxito en el competitivo entorno del comercio internacional bancario. Durante la práctica, se identificaron diversas



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



oportunidades para optimizar los procesos operativos del área de importaciones, las cuales podrían traducirse en reducción de tiempos de procesamiento, minimización de errores, y mejor utilización de recursos.

Una de las principales áreas de oportunidad observadas fue la automatización de validaciones documentales rutinarias. Actualmente, muchas verificaciones de documentos se realizan de manera manual, consumiendo tiempo valioso de los analistas en tareas repetitivas que podrían ser ejecutadas por sistemas automatizados. La implementación de algoritmos de verificación automática para aspectos estándar de las facturas comerciales, como la validación de formatos de fecha, la verificación de cálculos aritméticos, y la comprobación de campos obligatorios, podría liberar hasta un 30% del tiempo de los analistas para enfocarse en aspectos que requieren juicio profesional y análisis más profundo.

Otra oportunidad significativa se encuentra en la optimización del flujo de trabajo entre diferentes etapas del proceso. Se observó que frecuentemente las operaciones experimentan tiempos muertos mientras esperan aprobaciones o verificaciones de otras áreas. La implementación de un sistema de notificaciones inteligentes y escalamiento automático podría reducir estos tiempos de espera. Por ejemplo, cuando una operación requiere aprobación de riesgos por monto elevado, el sistema podría notificar proactivamente al área correspondiente y proporcionar toda la información necesaria para la decisión, eliminando la necesidad de solicitudes manuales de información adicional.

La estandarización de procesos también presenta oportunidades importantes. Durante la práctica se observó que diferentes analistas pueden seguir procedimientos ligeramente diferentes para operaciones similares, lo que genera inconsistencias y potenciales reprocesos. El desarrollo de plantillas dinámicas y listas de verificación digitales adaptadas a cada tipo de operación podría asegurar que todos los analistas sigan los mismos pasos críticos, reduciendo la variabilidad y mejorando la calidad consistente del servicio.

La gestión de documentos físicos, aunque cada vez menos frecuente, sigue consumiendo recursos significativos. La transición completa hacia procesos digitales, incluyendo la firma electrónica de documentos y la eliminación de requisitos de documentación física donde sea posible, podría generar ahorros importantes en tiempo de procesamiento, espacio de almacenamiento, y costos de mensajería. Esta digitalización también facilitaría el trabajo remoto y mejoraría la continuidad del negocio en situaciones de contingencia.

La implementación de inteligencia artificial para la clasificación y priorización automática de operaciones según su urgencia, complejidad y riesgo podría optimizar significativamente la asignación de trabajo. Un sistema inteligente podría analizar factores como fechas de vencimiento de documentos, historial del cliente, tipo de mercancía, y monto de la operación para asignar automáticamente las operaciones al analista más apropiado y establecer prioridades dinámicas que maximicen la eficiencia del equipo.

## 6.2 Mejora la Gestión de la Organización

La gestión organizacional del área de importaciones podría beneficiarse significativamente de mejoras en los sistemas de información gerencial, la coordinación interdepartamental, y



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)

el desarrollo del talento humano. Durante la práctica se identificaron oportunidades para fortalecer estos aspectos fundamentales de la gestión.

La coordinación entre el área de importaciones y otras áreas del banco presenta oportunidades de mejora significativas. La implementación de protocolos de comunicación estandarizados y sistemas de gestión de casos compartidos podría reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio integral al cliente. Por ejemplo, cuando un cliente contacta al área comercial con una consulta sobre una importación, el ejecutivo comercial debería poder acceder inmediatamente al estado de la operación y los documentos relevantes sin necesidad de contactar al área de importaciones.

El desarrollo del talento humano es fundamental para mantener la competitividad del área. Se identificó la oportunidad de implementar un programa estructurado de desarrollo de competencias que incluya rotaciones por diferentes funciones dentro del área, sesiones regulares de actualización normativa, y certificaciones profesionales en comercio internacional. Este programa no solo mejoraría las capacidades del equipo actual, sino que también serviría como herramienta de retención de talento al demostrar el compromiso del banco con el crecimiento profesional de sus colaboradores.

La gestión del conocimiento representa otra área con potencial de mejora. Actualmente, mucho del conocimiento especializado reside en la experiencia individual de los analistas senior. La creación de una base de conocimientos digital que documente casos complejos resueltos, interpretaciones normativas, y mejores prácticas permitiría preservar este conocimiento institucional y facilitar el entrenamiento de nuevos colaboradores. Esta base de conocimientos podría incluir funcionalidades de búsqueda inteligente y sistemas de recomendación que sugieran soluciones basadas en casos similares anteriores.

La implementación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos del área podría mejorar significativamente la capacidad de adaptación a cambios normativos y requerimientos del mercado.

### **6.3 Permite tomar Mejores Decisiones**

La calidad de las decisiones en el área de importaciones impacta directamente la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Durante la práctica se identificaron oportunidades para mejorar los procesos de toma de decisiones a través de mejor información, herramientas analíticas avanzadas, y protocolos de decisión más claros.

El desarrollo de un sistema de soporte a la decisión para casos complejos podría mejorar la consistencia y calidad de las decisiones. Este sistema podría consolidar toda la información relevante sobre una operación problemática, incluir referencias a casos similares anteriores y sus resoluciones, proporcionar acceso directo a la normatividad aplicable, y facilitar la consulta con expertos internos cuando sea necesario. Esto no solo aceleraría la resolución de casos complejos, sino que también aseguraría que las decisiones estén bien fundamentadas y documentadas.

La mejora en la visualización de datos es fundamental para facilitar la comprensión rápida de situaciones complejas. La implementación de herramientas de visualización avanzada que presenten la información de manera intuitiva y interactiva permitiría a los tomadores de decisiones identificar patrones, tendencias y anomalías que podrían pasar desapercibidas en reportes tradicionales. Por ejemplo, mapas de calor que muestren la concentración de operaciones por país de origen, tipo de producto, o cliente podrían revelar oportunidades de especialización o áreas de riesgo.

La creación de protocolos de escalamiento inteligente basados en reglas de negocio claras y umbrales predefinidos podría agilizar la toma de decisiones mientras mantiene los controles apropiados. Un sistema que automáticamente escale operaciones que excedan ciertos parámetros (monto, país de riesgo, cliente nuevo) al nivel de autorización correspondiente, incluyendo toda la información necesaria para la decisión, eliminaría demoras y aseguraría que las decisiones se tomen en el nivel apropiado.

La integración de inteligencia de mercado en los procesos de decisión podría proporcionar contexto valioso. Por ejemplo, alertas sobre cambios en las condiciones económicas o políticas de países de origen de importaciones frecuentes podrían ayudar a anticipar problemas y ajustar políticas proactivamente. Esta inteligencia podría incluir información sobre cambios regulatorios inminentes, fluctuaciones cambiarias significativas, o interrupciones en cadenas de suministro globales.

#### **6.4 Mejorar la Productividad**

La productividad del área de importaciones es fundamental para mantener la competitividad del banco en el mercado de comercio exterior. Durante la práctica se identificaron múltiples oportunidades para incrementar la productividad sin comprometer la calidad del servicio o el cumplimiento normativo.

La eliminación de tareas redundantes y la simplificación de procesos representa una de las mayores oportunidades. Se observó que frecuentemente la misma información se captura múltiples veces en diferentes sistemas o formularios. La implementación de integraciones entre sistemas que permitan la captura única de datos y su propagación automática a todas las aplicaciones necesarias podría reducir significativamente el tiempo dedicado a tareas administrativas. Por ejemplo, los datos de una factura comercial capturados una vez podrían alimentar automáticamente el sistema de pagos, el registro contable, y los reportes regulatorios.

El desarrollo de herramientas de productividad personal adaptadas a las necesidades específicas del área podría generar ganancias significativas. Esto incluiría plantillas inteligentes para comunicaciones frecuentes con clientes, macros personalizadas para tareas repetitivas en Excel, y atajos de teclado optimizados para las aplicaciones más utilizadas. La inversión en entrenamiento para que todos los analistas dominen estas herramientas podría multiplicar su impacto.

La optimización de la carga de trabajo a través de algoritmos inteligentes podría mejorar significativamente la productividad del equipo. Un sistema que considere la complejidad de las operaciones, las habilidades específicas de cada analista, y la carga de trabajo actual



para asignar dinámicamente las tareas podría reducir los tiempos muertos y asegurar que cada persona esté trabajando en tareas que maximicen su contribución. Este sistema también podría identificar necesidades de capacitación cuando ciertos tipos de operaciones consistentemente toman más tiempo del esperado.

La creación de un ambiente de trabajo que promueva la concentración y reduzca las interrupciones también podría impactar positivamente la productividad. Esto podría incluir la implementación de "horas de enfoque" donde se minimizan las reuniones y las interrupciones, espacios de trabajo diseñados para reducir distracciones, y políticas de comunicación que favorezcan los mensajes asincrónicos sobre las interrupciones inmediatas para temas no urgentes.

## 6.5 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es el indicador último del éxito en el área de importaciones. Durante la práctica se identificaron múltiples oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo.

La implementación de comunicación proactiva representa una oportunidad significativa para mejorar la satisfacción del cliente. En lugar de esperar a que los clientes pregunten sobre el estado de sus operaciones, un sistema de notificaciones automáticas podría mantenerlos informados en cada etapa crítica del proceso. Estas notificaciones podrían ser personalizables según las preferencias del cliente, incluyendo actualizaciones por correo electrónico, SMS, o a través del portal empresarial. La transparencia en el proceso reduce la ansiedad del cliente y demuestra profesionalismo.

El desarrollo de un portal de autoservicio más robusto podría empoderar a los clientes para resolver muchas de sus necesidades sin intervención del banco. Funcionalidades como la capacidad de cargar documentos, verificar el estado de operaciones, descargar reportes históricos, y acceder a calculadoras de costos podrían no solo mejorar la satisfacción del cliente sino también reducir la carga operativa del área. Este portal podría incluir tutoriales interactivos y asistentes virtuales que guíen a los clientes en procesos complejos.

La personalización del servicio basada en el perfil y comportamiento histórico del cliente podría diferenciar significativamente la propuesta de valor del banco. Un sistema que reconozca patrones en las operaciones de cada cliente y anticipe sus necesidades podría ofrecer sugerencias proactivas, alertar sobre documentos próximos a vencer, o proponer estructuras de financiación optimizadas basadas en su historial. Esta personalización demuestra que el banco comprende y valora las necesidades específicas de cada cliente.

La reducción de los tiempos de respuesta a consultas es fundamental para la satisfacción del cliente. La implementación de un sistema de gestión de casos que categorice automáticamente las consultas, las asigne al especialista más apropiado, y establezca SLAs claros podría asegurar que ninguna consulta quede sin respuesta oportuna. Este sistema podría incluir plantillas de respuesta para consultas frecuentes, manteniendo la calidad mientras mejora la velocidad de respuesta.

La creación de un programa de voz del cliente que capture sistemáticamente feedback y lo traduzca en mejoras concretas podría crear un círculo virtuoso de mejora continua. Esto incluiría encuestas post-transacción, entrevistas en profundidad con clientes clave, y análisis de sentimiento en las comunicaciones. Lo más importante es que este feedback resulte en acciones visibles que demuestren a los clientes que su opinión es valorada y genera cambios reales.

## 7. Plan de Mejora

Es importante destacar que, debido a las estrictas políticas de confidencialidad y seguridad de la información que rigen las operaciones de Bancolombia S.A., no fue posible desarrollar e implementar un plan de mejora formal durante el período de práctica profesional. Estas políticas, fundamentales para proteger la información sensible de los clientes y mantener la integridad de los sistemas financieros, establecen limitaciones claras sobre el acceso a información estratégica y la modificación de procesos establecidos por parte de personal en formación.

Las instituciones financieras como Bancolombia manejan información altamente sensible que incluye datos personales y financieros de clientes, estrategias comerciales confidenciales, y procesos operativos que constituyen ventajas competitivas. Por esta razón, los practicantes profesionales tienen acceso limitado a ciertos niveles de información y no están autorizados para proponer o implementar cambios formales en los procesos sin pasar por exhaustivos procedimientos de aprobación que involucran múltiples niveles gerenciales y áreas de riesgo y cumplimiento.

Esta limitación, lejos de ser un impedimento para el aprendizaje, proporcionó una valiosa lección sobre la importancia de la confidencialidad y la gestión de riesgos en el sector financiero. La experiencia de trabajar dentro de estos marcos restrictivos desarrolló competencias importantes como la discreción profesional, el respeto por los protocolos de seguridad, y la comprensión de por qué estas medidas son críticas para mantener la confianza que es fundamental en el negocio bancario.

No obstante estas restricciones, la práctica permitió desarrollar habilidades de observación crítica y análisis que son fundamentales para cualquier profesional que aspire a roles de consultoría o mejora de procesos. La capacidad de identificar oportunidades de mejora, aunque no se puedan implementar inmediatamente, es una competencia valiosa que podrá ser aplicada en futuros roles profesionales donde se tenga la autoridad y responsabilidad para liderar cambios organizacionales.

## 8. Aportes a mi formación profesional

La experiencia de práctica profesional en Bancolombia ha generado aportes transformadores a mi formación personal que trascienden los aspectos meramente técnicos o profesionales. Esta experiencia ha sido un catalizador de crecimiento integral que ha impactado mi visión del mundo profesional, mis valores personales, mi autoconocimiento, y mi proyección futura como profesional y como persona.

Uno de los aportes más significativos ha sido el desarrollo de la madurez profesional. El entorno corporativo de Bancolombia, con sus altos estándares de excelencia y profesionalismo, me exigió elevar mi nivel de responsabilidad personal. Aprendí que en el mundo profesional real, cada acción tiene consecuencias que pueden impactar no solo mi reputación sino también la de la organización y el bienestar de los clientes. Esta consciencia desarrolló en mí un sentido profundo de responsabilidad que ahora forma parte integral de mi carácter profesional.

La gestión del estrés y la presión constituye otro aporte fundamental a mi desarrollo personal. El manejo de operaciones de alto valor, con plazos estrictos y consecuencias significativas por errores, me enseñó a mantener la calma bajo presión y a desarrollar estrategias efectivas de manejo del estrés. Aprendí técnicas de respiración, organización del tiempo, y priorización que no solo me ayudaron en el trabajo, sino que han mejorado mi calidad de vida general. Esta capacidad de mantener el equilibrio emocional en situaciones desafiantes es una competencia vital que me acompañará durante toda mi vida profesional.

El desarrollo de la inteligencia emocional fue un aporte inesperado, pero profundamente valioso. La interacción diaria con personas de diferentes niveles jerárquicos, personalidades y backgrounds culturales me enseñó a leer situaciones sociales complejas, adaptar mi estilo de comunicación según la audiencia, y manejar conflictos de manera constructiva. Aprendí que las habilidades técnicas, aunque importantes, deben complementarse con la capacidad de construir relaciones, influir positivamente, y navegar las dinámicas humanas que son inherentes a cualquier organización.

La experiencia fortaleció significativamente mi autoconfianza profesional. Al inicio de la práctica, sentía inseguridad sobre mi capacidad para contribuir en un entorno tan sofisticado como Bancolombia. Sin embargo, a medida que fui dominando los procesos, resolviendo problemas complejos, y recibiendo retroalimentación positiva, mi confianza creció exponencialmente. Descubrí que los conocimientos adquiridos en la universidad sí tienen aplicación real y que soy capaz de agregar valor incluso en organizaciones de clase mundial. Esta confianza no es arrogancia sino una seguridad fundamentada en competencias reales desarrolladas.

La práctica también aportó claridad sobre mis valores profesionales y personales. El énfasis de Bancolombia en la integridad, la excelencia y el servicio resonó profundamente conmigo y reforzó mi convicción de que es posible tener éxito profesional sin comprometer los principios éticos. Presencí cómo las decisiones basadas en valores sólidos generan resultados sostenibles a largo plazo, tanto para la organización como para los individuos. Esta experiencia solidificó mi compromiso con mantener altos estándares éticos en mi futura carrera, independientemente de las presiones o tentaciones que pueda enfrentar.

El desarrollo de la resiliencia constituye otro aporte fundamental. Hubo momentos durante la práctica donde cometí errores, enfrenté críticas constructivas, o me sentí abrumada por la complejidad de las tareas. Estos momentos difíciles, lejos de derrotarme, me enseñaron a levantarme, aprender de los errores, y seguir adelante con renovada determinación. Desarrollé una mentalidad de crecimiento que ve los desafíos como oportunidades de aprendizaje y los fracasos como escalones hacia el éxito.



La exposición a la diversidad en todas sus formas enriqueció enormemente mi perspectiva personal. Trabajar con personas de diferentes generaciones, formaciones académicas, y trayectorias profesionales me enseñó a valorar la diversidad de pensamiento y experiencias. Aprendí que cada persona tiene algo valioso que aportar y que los mejores resultados surgen cuando se combinan diferentes perspectivas. Esta apreciación por la diversidad me ha hecho más abierto, tolerante y colaborativo.

La práctica también desarrolló mi capacidad de aprendizaje continuo y adaptabilidad. El entorno bancario está en constante evolución, con cambios regulatorios frecuentes, nuevas tecnologías, y dinámicas de mercado cambiantes. Aprendí a ver el aprendizaje no como una fase que termina con la universidad, sino como un proceso continuo esencial para mantener la relevancia profesional. Desarrollé estrategias personales de aprendizaje, incluyendo la lectura regular de publicaciones especializadas, la participación en webinars, y la búsqueda activa de mentores y modelos a seguir.

El impacto en mi capacidad de comunicación ha sido transformador. La necesidad de comunicarme efectivamente con diferentes audiencias, desde ejecutivos senior hasta clientes externos, me obligó a desarrollar versatilidad comunicativa. Aprendí a estructurar mis ideas de manera clara y concisa, a adaptar mi lenguaje según el contexto, y a escuchar activamente para comprender realmente las necesidades de otros. Esta mejora en la comunicación ha impactado positivamente todas mis relaciones, tanto profesionales como personales.

La experiencia también aportó una comprensión profunda de la importancia del trabajo en equipo. En Bancolombia aprendí que los logros más significativos son siempre el resultado del esfuerzo colectivo. Desarrollé habilidades para colaborar efectivamente, compartir conocimiento generosamente, y celebrar los éxitos del equipo por encima de los logros individuales. Esta orientación hacia el trabajo colaborativo me ha hecho un mejor compañero de equipo y me ha preparado para liderar equipos en el futuro.

## 9. Aportes a mi formación personal

Un aporte personal significativo fue el desarrollo de la disciplina y los hábitos profesionales. La rutina de levantarme temprano, vestirme profesionalmente, cumplir horarios estrictos, y mantener altos estándares de trabajo desarrolló en mí una disciplina que trasciende el ámbito laboral. Estos hábitos de excelencia ahora forman parte de mi vida diaria y me han hecho más productivo y enfocado en todas las áreas de mi vida.

La práctica también me proporcionó claridad sobre mi propósito profesional. Descubrí que mi pasión no está solo en los aspectos técnicos del comercio internacional, sino en el impacto que este tiene en el desarrollo económico y en la vida de las empresas y personas. Esta claridad de propósito me motiva a continuar desarrollándome en este campo y a buscar roles donde pueda maximizar mi contribución al desarrollo del comercio internacional colombiano.

Finalmente, la experiencia en Bancolombia me enseñó la importancia del balance entre la vida profesional y personal. Aunque el trabajo es importante y gratificante, aprendí que



mantener intereses y relaciones fuera del ámbito laboral es esencial. Esta compleja red de relaciones convierte al practicante en un nodo importante dentro del proceso de importaciones, requiriendo no solo competencias técnicas sino también habilidades blandas como comunicación efectiva, inteligencia emocional, y capacidad de gestión de stakeholders. El éxito en la gestión de estas relaciones es fundamental para el logro de los objetivos del cargo y para el desarrollo profesional del practicante dentro de la organización.

## 10. Conclusiones

Personalmente, siempre supe que estaría en esta empresa y la práctica profesional en el área de Importaciones de Bancolombia me permitió una integración efectiva entre los conocimientos teóricos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales y su aplicación en un entorno real, dinámico y altamente especializado. La experiencia facilitó el desarrollo de competencias clave en la gestión de operaciones internacionales.

Logré una comprensión profunda de la cadena de valor de las importaciones desde la perspectiva bancaria, permitiendo identificar la importancia de la gestión de riesgos, tanto crediticios como cambiarios, y la relevancia de la innovación tecnológica en la optimización de procesos. La interacción directa con clientes corporativos, la participación en negociaciones internacionales y la exposición a plataformas tecnológicas especializadas contribuyeron significativamente al fortalecimiento de habilidades interpersonales, técnicas y analíticas.

La práctica también me mostro la capacidad de Bancolombia para adaptarse a las tendencias globales, como la digitalización de servicios y la sostenibilidad corporativa, factores que consolidan su liderazgo en el sector financiero colombiano y regional. La experiencia adquirida no solo aportó al crecimiento profesional, sino que también generó valor para el área de Importaciones, mediante la ejecución de proyectos de mejora y la identificación de oportunidades de optimización operativa.

## 11. Recomendaciones

**Actualización Normativa Continua:** Dada la constante evolución de las regulaciones nacionales e internacionales en comercio exterior, es fundamental que el personal del área de Importaciones mantenga una formación permanente en normativas cambiarias, aduaneras y de prevención de lavado de activos. Esto permitirá anticipar cambios y asegurar el cumplimiento regulatorio en todas las operaciones.

**Potenciación de la Transformación Digital:** Se recomienda fortalecer la adopción de herramientas tecnológicas y plataformas digitales que faciliten la gestión eficiente de las operaciones internacionales. La automatización de procesos y el uso de sistemas de información avanzados pueden reducir errores, agilizar trámites y mejorar la experiencia del cliente.



Fomento de la Innovación y Mejora Continua: Es conveniente incentivar la participación activa del equipo en proyectos de mejora continua, promoviendo la innovación en productos y servicios financieros destinados al comercio exterior. Esto incluye el desarrollo de soluciones personalizadas para clientes corporativos y la integración de buenas prácticas internacionales.

Capacitación en Gestión de Riesgos: Se sugiere ampliar los programas de capacitación en análisis de riesgo crediticio y cambiario, así como en gestión de riesgos operativos y reputaciones. El fortalecimiento de estas competencias es clave para la toma de decisiones informadas y la protección de los intereses del banco y sus clientes.

## 12. Bibliografía y Webgrafía

Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). Regulación y supervisión del sistema financiero colombiano.

<https://www.superfinanciera.gov.co/es/normatividad>

Cámara de Comercio Internacional (ICC). (2020). Incoterms y normativas internacionales de comercio exterior.

<https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/incoterms-2020/>

S&P Global. (s.f.). Dow Jones Sustainability Indices (DJSI): Certificaciones de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

<https://www.spglobal.com/esg/csa/indices/djsi-index-family>

Euromoney. (s.f.). Reconocimientos internacionales al sector bancario colombiano.

<https://www.euromoney.com/awards>

Bancolombia. (s.f.). Información institucional, reportes financieros y novedades del banco.

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-institucional>



Sitio oficial de Bancolombia

<https://www.grupobancolombia.com>

Superintendencia Financiera de Colombia

<https://www.superfinanciera.gov.co>

Cámara de Comercio Internacional (ICC) – Incoterms

<https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/incoterms-2020/>

Organización Mundial del Comercio (OMC)

<https://www.wto.org>

Banco de la República de Colombia – Comercio Exterior

<https://www.banrep.gov.co/es/comercio-exterior>

Dow Jones Sustainability Index

<https://www.spglobal.com/esg/csa/indices/djsi-index-family>

Revista Euromoney – Rankings Bancarios

<https://www.euromoney.com>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia

<https://www.mincit.gov.co>

<https://www.dian.gov.co/aduanas/Paginas/Normatividad.aspx>

