

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
BANCO DE LA REPUBLICA – BOGOTA**

**CARMEN SOFIA RODRIGUEZ GARCIA
CÓDIGO: 1090500985**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
BANCO DE LA REPUBLICA – BOGOTA**

**CARMEN SOFIA RODRIGUEZ GARCIA
CÓDIGO: 1090500985**

**Supervisor de Práctica
JAVIER MAURICIO GARCIA MOGOLLON**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

CONTENIDO

RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION.....	11
CAPÍTULO I	13
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	13
1.1 BANCO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA – BOGOTA D.C.....	13
1.1.1 Reseña histórica de la empresa	13
1.2 Aspectos corporativos.....	21
1.2.1 Misión.....	21
1.2.2 Visión.....	21
1.2.3 Objetivo General	21
1.2.4 Valores	22
1.2.5 Principios.....	23
1.3 Diagnostico.....	23
1.3.1 Descripción del servicio.....	23
1.3.2 Funciones y servicios Misionales del Banco de la republica	24
1.3.3 Políticas de comunicación.....	30
1.3.4 Finanzas y control de gestión.....	31
1.3.5 Infraestructura Física	33
1.3.6 Tecnología	34
1.3.7 Recursos humanos y organización.....	35
1.3.8 Personal	61
1.3.9 Análisis DOFA	62
CAPITULO II	70
2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	70
2.1 OFICINA DE DIVULGACION SUBGERENCIA CULTURAL.....	70
2.1.1 Funciones	70
2.2 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	72
CAPITULO III	73

3. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	73
3.1 TÍTULO.....	73
3.2 OBJETIVOS.....	73
3.2.1 Objetivo General.....	73
3.2.2 Objetivos Específicos.....	73
3.3 JUSTIFICACION	73
3.4 MARCO CONCEPTUAL.....	75
3.4.1 ¿Qué es un Manual de procesos?.....	75
3.4.2 Diseño de procedimientos.....	78
3.4.3 Recomendaciones Generales.....	81
3.4.4 Elementos que integran el manual.....	82
3.5 Cronograma de actividades	87
CAPITULO IV.....	91
4. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	91
4.1 Diseño de un plan estratégico que permita el fortalecimiento de las competencias del personal de la sección de Divulgación del Banco de la Republica - Bogotá D.C.....	91
4.1.1 Identificar las oportunidades de mejora del cargo de Profesional de Divulgación Webmaster, del Banco de la Republica.....	91
4.2. IDENTIFICACION y caracterización de los procesos para la elaboración del Manual..	93
4.2.1Introducción.....	93
4.2.2Justificación.....	94
4.2.3Objetivo.....	94
4.2.4Alcance.....	94
4.2.5Descripcion del cargo.....	95
4.3Procesos que realiza el Profesional de la Sección de Divulgación Webmaster	99
4.3.1Revisión del portal Banrepcultural.	99
4.3.2 Savicom	104
4.3.3Scala	111
4.3.4 Catálogos.....	114
CAPITULO V.....	117
5. ALCANCE DE LOS OBJETIVOS	117

5.1 Servir como instrumento de apoyo y guía en el cual se especifican y definen las actividades que desarrolla el profesional Webmaster de la sección de Divulgación del Banco de la Republica.	117
5.1.1 Identificar las oportunidades de mejora en la sección de Divulgación del Banco de la Republica	117
5.1.2 Detallar los procesos administrativos que realiza el Webmaster, para agilizar el desarrollo de estas.....	117
5.1.3 Documentar los procesos de manera práctica que permita al Profesional Webmaster realizarlos rápidamente y de manera efectiva.	118
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	120
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	121
REFERENCIAS.....	122
ANEXOS	124

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.Organigrama de la estructura administrativa del Banco de la Republica....	36
Figura 2.Diagrama de flujo de los procesos del portal Banrepcultural	102
Figura 3.Diagrama de flujo del proyecto la paz en el portal Banrepcultural	103
Figura 4.Diagrama de flujo de los procesos en Savicom.....	108
Figura 5.Diagrama de flujo del proyecto la Paz en Savicom.....	110
Figura 6.Diagrama de flujo de los procesos en Scala.....	113
Figura 7.Diagrama de flujo de los procesos en los Catálogos.....	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Estrategia FO-DO	64
Tabla 2. Estrategia FA-DA.....	64
Tabla 3. Matriz de Evaluación de los Factores Externos.....	65
Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Internos	67
Tabla 5. Simbología	87
Tabla 6. Procesos en el portal Banrepcultural.....	101
Tabla 7. Procesos en Savicom.....	107
Tabla 8. Procesos en Scala.....	112
Tabla 9. Procesos en los Catálogos.....	115

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de aceptación de las prácticas empresariales en el Banco de la Republica.....	124
Anexo 2. Formato de Autoevaluación	125
Anexo 3. Formato de reporte de Evaluación	126
Anexo 4. Certificado de socialización e implementación de la propuesta de mejoramiento	127
Anexo 5. Certificado de practicas	128

RESUMEN

En el presente documento se pretende dar a conocer el trabajo de práctica empresarial la cual se realizó en la sección de Divulgación del Banco de la Republica Bogotá D.C; Esta vinculación tiene como objetivo apoyar las labores de esta sección, de donde nace la propuesta de “DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LA SECCIÓN DE DIVULGACIÓN DEL BANCO DE LA REPUBLICA - BOGOTÁ D.C” donde la labor como pasante principalmente fue fortalecer en desarrollo de los procesos y actividades de la sección por medio del diseño del manual de procesos que tiene como fin proporcionar oportunidades de mejora no solo en aptitudes sino también en las actitudes de los funcionarios de la sección, lo cual conlleva a mejorar los conocimientos y competencias de los mismos, para aumentar el nivel de productividad, cuantitativa y cualitativamente y de esta forma direccionarlos al cumplimiento de objetivos tanto personales como los de la organización.

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que son importantes los manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. Este documento es una recopilación de información basados en el manual de procesos como herramienta del mismo.

Este informe finaliza con las conclusiones, recomendaciones y alcances de la práctica donde se expone el cumplimiento de cada uno de los objetivos y la experiencia que se tuvo durante la práctica empresarial.

ABSTRACT

This document is intended to publicize the work of business practice which was conducted in the dissemination section of the Bank of the Republic Bogotá D.C; This link aims to support the work of this section, from which the proposal of "DESIGN OF A STRATEGIC PLAN THAT ALLOWS THE STRENGTHENING OF THE COMPETENCES OF THE PERSONNEL OF THE DISTRIBUTION SECTION OF THE BANK OF THE REPUBLIC - BOGOTA DC" where the work as an intern it was mainly to strengthen the development of the processes and activities of the section through the design of the process manual that aims to provide opportunities for improvement not only in skills but also in the attitudes of the section officials, which entails to improve their knowledge and skills, to increase the level of productivity, quantitatively and qualitatively and in this way direct them to the fulfillment of both personal and organizational objectives.

Currently, organizations worldwide move through processes and the need arises to control each process so that it is developed in an efficient manner, which is why procedural manuals are important, which at the same time are operational guides for the process that is assigned to a person or activity within an organization. This document is a compilation of information based on the process manual as a tool of it.

This report ends with the conclusions, recommendations and scope of the practice where the fulfillment of each one of the objectives and the experience that was had during the business practice is exposed.

INTRODUCCION

En el presente trabajo de grado se propone el diseño e implementación de un Manual de Procedimientos, el cual tiene como propósito servir de guía clara y específica que garantice el desarrollo de las diferentes actividades que realiza el profesional de divulgación Webmaster, así como de servir de apoyo a futuros profesionales que ocupen el cargo y mejore la institución y sus procesos.

Se comprende una forma ordenada, metódica, secuencial y detallada de todas las actividades y procedimientos laborales, con el fin de que se desarrollen de la mejor manera posible.

Este trabajo de grado contempla todas las tareas que desempeña el profesional de Divulgación Webmaster.

Es importante resaltar que este trabajo está sujeto a actualizaciones en la medida en que se presenten variaciones en la ejecución de las actividades, en la normatividad, estructura organizacional, o cualquier otro aspecto que afecte o modifique el desarrollo de las tareas.

Con respecto a lo anterior, el trabajo que se ha proyectado realizar parte del objetivo citado; puesto que, se evidenciaron oportunidades de mejora en el desarrollo de las tareas del profesional de Divulgación del Banco de la Republica Webmaster y la posibilidad de ejecutar una propuesta de mejoramiento desde las áreas de conocimiento de la carrera de Administración de Empresas. En esa medida; a través de este documento se pretende dar a conocer el objetivo de la práctica profesional a desarrollar detallando cada una de las fases del Manual de Procedimientos del cargo de Webmaster - sección de divulgación Banco de la Republica.

En primera instancia se realizó un diagnostico a través de la metodología cualitativa puesto que, se utilizaron herramientas como observación

participante y revisión documental, en las cuales se detectaron oportunidades de mejora de donde nace la propuesta de “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CARGO DE PROFESIONAL WEBMASTER DEL ÁREA DE DIVULGACIÓN DE LA SUBGERENCIA CULTURAL, DEL BANCO DE LA REPUBLICA- BOGOTÁ D.C”, donde uno de los objetivos para fortalecer el desarrollo de las actividades de la sección es identificar las oportunidades de mejora en la sección de Divulgación del Banco de la Republica, gracias a la implementación de este Manual.

CAPÍTULO I

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

1.1 BANCO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA – BOGOTA D.C

1.1.1 Reseña histórica de la empresa

Después de varios intentos, en junio de 1880 el Gobierno creó el Banco Nacional, para que actuara como su banquero y promoviera el crédito público. La función de banquero consistía en prestar al Gobierno los servicios de consignación de los fondos públicos o de Tesorería, crédito, colaboración en la contratación de préstamos internos y externos y la administración de los títulos de deuda pública. También había sido encargado de la emisión de billetes. Pero en 1894 debió ser liquidado por el Congreso, debido a excesos registrados en la capacidad de emisión. Años más tarde fue creado el Banco Central de Colombia, el cual funcionó de 1905 a 1909, y luego fue liquidado por idénticas razones que el anterior.

La primera Guerra Mundial trajo a Colombia graves dificultades económicas y financieras que no mejoraron con el advenimiento de la paz. Las perspectivas de las entidades bancarias durante las dos primeras décadas del siglo XX no eran halagüeñas por el desorden monetario existente: se emitía dinero sin control y las reservas de los bancos estaban dispersas. Además, se carecía de un sistema formal de garantías y respaldo gubernamental para los bancos.

La anterior situación precipitó la crisis de los años 1922 y 1923 que evidenció la escasez de medio circulante. Se hacía apremiante la necesidad de dar solidez y estabilidad a la moneda y al crédito mediante un banco central sólido y consistente.

La Misión Kemmerer

En marzo de 1923, el presidente Pedro Nel Ospina contrató un grupo de expertos presidido por el profesor Edwin Walter Kemmerer, que más tarde se llamó la Misión Kemmerer. La primera actividad de esta misión fue el estudio de nuestra realidad económica mediante el contacto y discusión con cámaras de comercio, sociedades de agricultores y agentes oficiosos regionales. Luego, sin que se tratara de un trasplante de normas y organización vigentes en otras economías ni de innovación total, la misión condujo al ordenamiento de lo aprovechable en las leyes dictadas el año anterior, como base para la elaboración del estatuto orgánico de la entidad que iba a nacer.

Creación del Banco de la República.

Mediante la Ley 25 de 1923 se creó el Banco de la República, como banco central colombiano. Se organizó como sociedad anónima con un capital original de \$10 millones oro, de los cuales un 50% lo aportó el Gobierno y la diferencia los bancos comerciales nacionales, extranjeros y algunos particulares. A esta entidad se le confió, en forma exclusiva, la facultad de emitir la moneda legal colombiana, se le autorizó para actuar como prestamista de última instancia, administrar las reservas internacionales del país, y actuar como banquero del Gobierno. La Junta Directiva del Banco, conformada por 10 miembros, representantes del sector privado y del Gobierno, fue encargada por la misma Ley, de ejercer las funciones de regulación y control monetario bajo estrictos parámetros de ortodoxia financiera. Se le encomendó, además, fijar la tasa de descuento y la intervención para controlar las tasas de interés.

La creación del Banco de la República constituye un elemento fundamental en la organización económica e institucional del país. Con el paso de los años, esta institución ha experimentado cambios importantes que han

buscado adecuarla a una economía en permanente proceso de crecimiento y actualización.

Un banco central.

Es la institución que emite y administra la moneda legal y ejerce la función de banquero de bancos. Además, controla los sistemas monetarios (el dinero), crediticio (las tasas de interés) y cambiario (la tasa de cambio) del país. Son sus principales funciones:

- Actuar como banco del Estado.
- Controlar la emisión de moneda.
- Recibir consignaciones y otorgar préstamos a los bancos comerciales y al Gobierno.
- Manejar la política monetaria (control de la inflación) y financiera del país.
- Efectuar las transferencias de divisas con los demás países del mundo, entre otras funciones.

En 1922 el Congreso de Colombia expidió la Ley 30 que autorizó al Gobierno para promover y realizar la fundación de un banco de emisión, giro, depósito y descuento, ya que el objetivo inmediato era poner remedio a una situación monetaria y crediticia de características muy delicadas que venía padeciendo el país desde comienzos de su vida republicana.

La necesidad de tener acceso al crédito externo hizo necesario contratar una misión de expertos extranjeros que asesoraran al país en la organización de la estructura monetaria y bancaria.

Reformas

Reforma de 1930

Segunda Misión Kemmerer. Mediante la Ley 82 de 1931, se modificó la composición de la Junta Directiva del Banco, en la cual se incorporaron representantes de la Federación Nacional de Cafeteros y de las Cámaras de Comercio, y se formalizó la inclusión del Ministro de Hacienda. Se estableció un control de cambios para regular las operaciones con el resto del mundo. Específicamente se reguló el cambio de moneda nacional a extranjera y se determinó que todo pago al exterior debía tener la autorización del Banco Emisor. Ello condujo a intensificar la actividad del Banco como regulador de las operaciones monetarias tanto de moneda doméstica como en divisas.

En septiembre de 1931 Inglaterra desmontó el patrón oro asociado con la libra esterlina, que era la moneda internacional de referencia. Para evitar la disminución de las reservas de oro, el Gobierno suspendió temporalmente el comercio de este metal y la convertibilidad de la moneda y estableció el control de las operaciones con el resto del mundo. También, se asignó al Banco el monopolio de la compra y venta de oro y moneda extranjera, función relacionada con el manejo de las reservas internacionales del país.

Reforma de 1945.

La misión Grove. En este año, el Gobierno invitó a una misión de la Reserva Federal de Nueva York, dirigida por Daniel Grove, a fin de que realizara un diagnóstico del sistema bancario colombiano. Esta misión recomendó dotar al Banco de la República de más instrumentos para regular la oferta monetaria y la canalización del crédito con el objeto de incentivar el desarrollo económico. En tal sentido, se facultó a la Junta Directiva del Banco, con el voto favorable del Ministro de Hacienda, para fijar cupos de crédito ordinario, especial o de fomento, y de emergencia, para fijar y variar las tasas de interés y descuento a las operaciones de préstamo, descuento y redescuento, y para señalar y modificar el encaje legal de los establecimientos bancarios, entre otras funciones.

Adicionalmente, se prorrogó el término de duración del Banco y se le extendió la exclusividad de la emisión de billetes por 20 años más, a partir del 20 de julio de 1953. La composición de la Junta Directiva se modificó al permitir una mayor participación de los gremios, para conocer más a fondo los distintos sectores de la economía.

Reforma de 1950.

En este año se tomaron las primeras medidas para que el Banco asumiera la función de crédito de fomento. El Gobierno decidió orientar los créditos de mediano y largo plazo hacia las actividades productivas. Esta política de fomento fue reforzada, durante la década de los setenta, con la creación de varios fondos financieros adscritos al Banco de la República, como el Agropecuario, el de Inversiones Privadas, Industrial, Promoción de Exportaciones y Desarrollo Urbano.

Reforma de 1951.

Desde finales de los años 40 se venían adoptando decisiones encaminadas a ampliar las funciones del Banco en materia de regulación y ejecución de la política monetaria y crediticia. Tales medidas se concretaron mediante el Decreto legislativo 756 de 1951, el cual le otorgó al Banco atribuciones para diseñar políticas monetaria, crediticia y cambiaria, a fin de crear condiciones propicias para el desarrollo ordenado de la economía colombiana. Para ello se hicieron flexibles algunas de las facultades que el Banco tenía, y se le asignaron nuevas funciones sobre la fijación de los cupos de crédito, la determinación del descuento y de las tasas de interés, los porcentajes de encaje legal y las condiciones de elegibilidad de las obligaciones bancarias. Mediante estas atribuciones se consolidó su función como banco central, con amplias facultades para el diseño y ejecución de la política monetaria y crediticia del país.

Reforma 1960.

En los años 60, se consideró conveniente que el Estado delegara la función reguladora de los flujos monetarios en una corporación pública distinta de la Junta Directiva del Banco de la República.

Reforma de 1963.

Se creó la Junta Monetaria, constituida por los siguientes miembros: el Ministro de Hacienda y Crédito Público, quien la presidía, el Ministro de Desarrollo, el Ministro de Agricultura, el jefe del Departamento Nacional de Planeación y el Gerente del Banco de la República. En 1976 se incorporó al director del Instituto Colombiano de Comercio Exterior - INCOMEX. Con voz, pero sin voto, asistían el Secretario Económico de la Presidencia de la República y el Superintendente Bancario, además de dos asesores técnicos.

Con la creación de la Junta Monetaria, retornaron al Estado las funciones que antes eran de responsabilidad exclusiva de la Junta Directiva del Banco, de carácter privado. De esta forma, se asignó al Estado el estudio y la adopción de las políticas cambiaria, monetaria y crediticia, dejando a la Junta del Banco sólo la ejecución de dichas políticas. El Banco conservó el monopolio de la emisión y las demás funciones ya comentadas.

Las decisiones de la Junta Monetaria estaban respaldadas por los conceptos técnicos emitidos por dos asesores permanentes dedicados exclusivamente a la investigación en los campos monetario, cambiario y crediticio. Esta asumió, así, la formulación de las políticas en los citados campos, en tanto

que el Banco de la República se constituyó en ejecutor de estas políticas y en asesor técnico del Gobierno en materia económica.

Reforma de 1967

El Decreto 444 puso en vigencia un nuevo sistema cambiario que intensificó la actividad del Banco en el control de los movimientos cambiarios, fundamentalmente en lo referente al manejo de los presupuestos de divisas y a la regulación de la oferta y la demanda de cambio extranjero.

Reforma de 1973

Nacionalización del Banco de la República. En esta época el Gobierno se reincorporó como accionista del Banco de la República, del que se había retirado en 1951. Adquirió todas las acciones, dejando sólo una por cada banco accionista.

Las reformas al sistema monetario y al Banco Emisor, contenidas en la Ley 7 y el Decreto 2617, culminaron con la oficialización del capital del Banco de la República, ya que el Estado pasó a ser propietario de la casi totalidad de sus acciones. Así mismo, se transformó en entidad de derecho público económico cuyas funciones no son delegables. Sin embargo, se mantuvo la participación de los diferentes sectores en su Junta Directiva incluyendo representantes del Gobierno y de los sectores exportador, consumidor, bancario y de la producción y distribución.

A pesar de la nacionalización del Banco y de la naturaleza esencialmente pública de sus funciones, se preservó su autonomía especial frente a otras instituciones de la administración pública, como una prolongación de la independencia que quiso dársele desde su fundación.

Hacia finales de 1980 se empezó a discutir la necesidad de una Junta más independiente del Gobierno, ya que la Junta Monetaria no lo era, por cuanto la mayoría de sus miembros eran ministros y funcionarios del ejecutivo, con

responsabilidades e intereses en diversos frentes de la economía. En consecuencia, se venían planteando algunos proyectos de reforma que se cristalizaron con la convocatoria a la Asamblea Nacional Constituyente en 1991, en la cual se incluyó el sistema monetario del país dentro de los temas que, en el ámbito económico, debían ser objeto de regulación constitucional.

El Banco en la constitución de 1991

Con la Constitución de 1991, la Asamblea Nacional Constituyente introdujo varias reformas al sistema de banca central que existía en Colombia.

Las principales reformas estuvieron encaminadas a la sustitución de la Junta Monetaria por la actual Junta Directiva como máxima autoridad monetaria, cambiaria y de crédito, que actúa independientemente del Gobierno, y está conformada por siete miembros, así:

El Ministro de Hacienda, quien la preside, el Gerente General del Banco y cinco miembros permanentes de dedicación exclusiva, nombrados por el presidente de la República para un período de cuatro años, al término del cual el siguiente presidente podrá cambiar sólo a dos de ellos, mientras que los restantes podrán continuar en sus funciones. Sin embargo, ninguno de los miembros podrá permanecer más de tres períodos consecutivos. Este sistema garantiza la continuidad en las políticas del Banco y evita que éstas se vean influenciadas por los ciclos políticos, lo cual asegura una planeación de más largo plazo y una mayor credibilidad para el público.

Así mismo, se eliminaron funciones como la de otorgar crédito al sector privado (crédito de fomento) o al Gobierno, a menos que se presenten las circunstancias especiales ya previstas.

En situaciones normales, el Banco sólo podrá otorgar créditos a los intermediarios financieros ante problemas temporales de iliquidez o escasez de recursos.

La innovación más importante fue la decisión de darle rango constitucional a la búsqueda del mantenimiento del poder adquisitivo de la moneda como objetivo principal del Banco. Ello significa que una prioridad de la Junta Directiva es el control de la inflación, pero en coordinación con la política económica general. La armonía entre las políticas del Banco y las del Gobierno es motivo de la presencia del Ministro de Hacienda como presidente de la Junta. La razón que motivó concederle alta importancia al control de la inflación es el alto costo para la sociedad; una tarea apremiante es pues, reducirla, de modo que se fomente el ahorro y la inversión en el país.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

Contribuir al bienestar de los colombianos mediante la preservación del poder adquisitivo de la moneda, el apoyo al crecimiento económico sostenido, el aporte a la estabilidad financiera, el buen funcionamiento de los sistemas de pago y la adecuada gestión cultural.

1.2.2 Visión

El Banco de la República será reconocido nacional e internacionalmente como una institución eficiente que contribuye al bienestar de los colombianos.

1.2.3 Objetivo General

❖ El Banco de la República a nombre del Estado velará por el mantenimiento de la capacidad adquisitiva de la moneda conforme a las normas previstas en el artículo 373 de la Constitución Política y en la Ley 31 de 1992.

Objetivos específicos

- ❖ Evaluar y actualizar los instrumentos del Banco para contribuir a la estabilidad financiera.
- ❖ Revisar el marco regulatorio y evaluar los efectos de su actualización en la implementación de la política monetaria, cambiaria y macroprudencial del Banco.
- ❖ Revisar y armonizar la regulación cambiaria con las condiciones de mercado actuales y la estrategia de política.
- ❖ Fortalecer la discusión de iniciativas con las entidades públicas, las entidades reguladas y con el público en general.

1.2.4 Valores

- ❖ Integridad: actuamos con responsabilidad, honestidad, coherencia, transparencia y sentido de lo público.
- ❖ Respeto: ofrecemos un trato digno y cordial a todas las personas.
- ❖ Objetividad: aplicamos nuestras políticas y procedimientos con imparcialidad. Reconocemos y valoramos los esfuerzos, la contribución y los logros de todos.
- ❖ Eficiencia: logramos resultados de manera oportuna, dinámica y sostenible, tanto para los servicios de la economía como en los procesos internos.
- ❖ Inclusión: valoramos las diferencias, acogemos la diversidad y escuchamos las opiniones de quienes tienen diferentes puntos de vista.
- ❖ Sostenibilidad: contribuimos a generar impactos económicos, sociales y ambientales positivos con una visión de largo plazo, mediante una administración responsable de recursos.

1.2.5 Principios

- ❖ Transparencia
- ❖ Eficacia
- ❖ Eficiencia
- ❖ Honestidad
- ❖ Sentido de lo público
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Coherencia
- ❖ Justicia

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 Descripción del servicio

El Banco de la República es un órgano del Estado de naturaleza única, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, que ejerce las funciones de banca central. Según la Constitución, el principal objetivo de la política monetaria es preservar la capacidad adquisitiva de la moneda, en coordinación con la política económica general, entendida como aquella que propende por estabilizar el producto y el empleo en sus niveles sostenibles de largo plazo. En ejercicio de esta función adopta las medidas de política que considere necesarias para regular la liquidez de la economía y facilitar el normal funcionamiento del sistema de pagos, velando por la estabilidad del valor de la moneda.

Las funciones especiales asignadas al Banco comprenden la de regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana, administrar las reservas internacionales, ser prestamista y banquero de los establecimientos de crédito y servir como agente fiscal del Gobierno. Como parte de sus funciones, el Banco también contribuye a la generación de conocimiento y a la actividad cultural del país.

1.3.2 Funciones y servicios Misionales del Banco de la republica

❖ políticas publicas

El principal objetivo de la política monetaria es preservar la capacidad adquisitiva de la moneda, en coordinación con la política económica general, la cual propende por estabilizar el producto y el empleo en sus niveles sostenibles de largo plazo. Con este propósito, el Banco de la República busca generar las condiciones apropiadas para que la economía crezca de manera sostenible sin que se produzcan presiones inflacionarias y contribuir a la estabilidad macroeconómica y financiera.

Las funciones de política pública son:

Diseñar la política monetaria, cambiaria y crediticia en coordinación con la política económica general, lo cual comprende:

- Definir la política monetaria.
- Establecer los criterios de intervención cambiaria.
- Participar en la definición de la política crediticia, en coordinación con el Gobierno Nacional.
- Definir los objetivos de la regulación monetaria, cambiaria y crediticia, en coordinación con el Gobierno Nacional.
- Apoyar al Gobierno Nacional en los programas de inclusión financiera.

Instrumentar la política monetaria, cambiaria y crediticia, la cual incluye:

- Definir los parámetros de intervención monetaria y cambiaria.
- Implementar la intervención monetaria y cambiaria.
- Expedir la regulación monetaria, cambiaria y crediticia en los temas de su competencia.
- Comunicar y divulgar las decisiones de sus políticas.
- Efectuar la rendición de cuentas a través del Informe al Congreso e informes complementarios.

Contribuir a la estabilidad financiera, mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

- Realizar el seguimiento al sistema y mercados financieros con un enfoque sistémico.
- Realizar el seguimiento a los sistemas de pago e infraestructura del mercado financiero.
- Regular el sistema de pagos de alto valor.
- Facilitar la liquidez del sistema de pagos.
- Ser prestamista de última instancia de los establecimientos de crédito.

❖ Política monetaria

La política monetaria en Colombia se rige por un esquema de Inflación Objetivo, cuyo propósito es mantener una tasa de inflación baja y estable, y alcanzar un crecimiento del producto acorde con la capacidad potencial de la economía. Esto significa que los objetivos de la política monetaria combinan la meta de estabilidad de precios con el máximo crecimiento sostenible del producto y del empleo. En tanto las metas de inflación sean creíbles, estos objetivos son compatibles. De esta forma, la política monetaria cumple con el mandato de la Constitución y contribuye a mejorar el bienestar de la población.

Horizonte e implementación.

La Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) determina la política monetaria con el objetivo de mantener la tasa de inflación alrededor de su meta de largo plazo de 3% (con un margen admisible de desviación de +/- 1%). Esta meta se plantea sobre la inflación de precios al consumidor, que se mide estadísticamente como la variación anual del índice de precios al consumidor (IPC).

Proceso de toma de decisiones.

Las decisiones de política monetaria se toman con base en el análisis del estado actual y de las perspectivas de la economía, y de acuerdo con la evaluación del pronóstico de inflación frente a las metas. Si como resultado de esta evaluación se concluye que existen riesgos de que la inflación se desvíe de la meta en el horizonte de tiempo en el cual opera esta política, y que dicha desviación no se debe a choques transitorios, la autoridad monetaria procederá a modificar la postura de política, ajustando su principal instrumento que es la tasa de interés de intervención en el mercado monetario (tasas de interés de las operaciones de liquidez de corto plazo del Banco de la República).

De esta manera la política monetaria contribuye a asegurar la estabilidad de precios y a mantener un crecimiento económico alto y sostenido que genere empleo y mejore el nivel de vida de la población. Si la economía excede un ritmo de crecimiento sostenible, podrán aparecer excesos de gasto que comprometan la estabilidad de precios o desemboquen en fragilidad financiera, la cual, a la postre, puede terminar en caídas fuertes en la producción y el empleo.

❖ Política de intervención cambiaria

La estrategia de la política del Banco de la República busca mantener una tasa de inflación baja y estable, así como alcanzar niveles del producto cercanos a su valor potencial. Asimismo, la política del Banco contribuye a la preservación de la estabilidad financiera y del sistema de pagos. La flexibilidad cambiaria es considerada un elemento fundamental para el logro de estos objetivos. En primer lugar, en un régimen con flexibilidad cambiaria la tasa de cambio opera como una variable de ajuste ante los choques que recibe la economía, reduciendo la volatilidad de la actividad económica. En segundo lugar, la flexibilidad cambiaria permite utilizar de forma independiente la tasa de interés como un instrumento para acercar la

inflación y el producto a sus valores deseados. En tercer lugar, la flexibilidad cambiaria reduce los incentivos a la toma excesiva de riesgo cambiario por parte de los agentes de la economía, lo cual es vital para mantener la estabilidad financiera.

No obstante, lo anterior, el Banco de la República como autoridad cambiaria tiene la potestad de intervenir en el mercado de divisas. Dicha intervención no limita la flexibilidad cambiaria, no pretende fijar o alcanzar algún nivel específico de la tasa de cambio y persigue objetivos compatibles con la estrategia de inflación objetivo. Específicamente, la intervención del Banco busca: i) incrementar el nivel de reservas internacionales para reducir la vulnerabilidad externa y mejorar las condiciones de acceso al crédito externo; ii) mitigar movimientos de la tasa de cambio que no reflejen claramente el comportamiento de los fundamentales de la economía y que puedan afectar negativamente la inflación y la actividad económica; y iii) moderar desviaciones rápidas y sostenidas de la tasa de cambio respecto a su tendencia con el fin de evitar comportamientos desordenados de los mercados financieros.

Para garantizar la compatibilidad de la intervención cambiaria con la estrategia de inflación objetivo, las compras y ventas de divisas son esterilizadas en la medida necesaria para estabilizar la tasa de interés de corto plazo en el nivel que la JDBR considere coherente con el cumplimiento de las metas de inflación y con la evolución del producto alrededor de su nivel potencial. Esto significa que la expansión o contracción monetaria generada por las compras o ventas de divisas se compensa para que la tasa de interés de corto plazo no se aparte del nivel prescrito por la JDBR.

En la decisión de intervención se tienen en cuenta sus beneficios, sus costos para el país y su efecto en los estados financieros del Banco. En los últimos años el Banco ha intervenido en el mercado cambiario mediante subastas competitivas de compra diaria de divisas. Para determinar los montos de

compra de divisas, se han tenido en consideración varios indicadores de liquidez internacional (por ejemplo, reservas/importaciones, reservas /agregado monetario y reservas/amortizaciones de deuda externa entre otros) y la probabilidad de des alineamiento de la tasa de cambio real. Se busca una convergencia gradual de los indicadores hacia niveles objetivos a partir de la experiencia del país, concentrando las compras de divisas en períodos en los cuales se percibe una mayor probabilidad de des alineamiento cambiario.

❖ Política crediticia

1. La Ley 31 de 1992 constituye el marco general de referencia para el ejercicio de las funciones atribuidas al Banco de la República como Banco Central y a la Junta Directiva (JDBR) como autoridad crediticia.

La Corte Constitucional se ha pronunciado en diversas oportunidades sobre la competencia establecida por la Constitución Política y la ley en materia de regulación crediticia reconociendo de manera constante la condición de autoridad reguladora del crédito de la JDBR, así como la autonomía de que goza para el ejercicio de sus funciones. Estas funciones deben ser ejercidas conforme a la ley que dicte el Congreso, el cual no podrá desconocer o menoscabar su autonomía.

2. Dentro del marco de instrumentos asignados por el legislador, la JDBR puede tomar medidas de carácter macroprudencial cuya implementación es excepcional y temporal cuando se evidencian fallas de mercado y riesgos financieros, como la sobrevaloración del precio de los activos, a efectos de preservar el funcionamiento adecuado del sistema de pagos, así como apoyar la estabilidad financiera.

En este orden, se encuentra la intervención administrativa a las tasas de interés, facultad que comprende el señalamiento de límites máximos a los

intereses remuneratorios de las operaciones activas y pasivas de los establecimientos de crédito, sin que estos límites puedan inducir tasas reales negativas. La Junta ha ejercido esta potestad en pocas ocasiones y por periodos muy limitados exclusivamente sobre las operaciones activas.

Adicionalmente, la JDBR puede establecer controles al crecimiento de las operaciones de crédito y, en general, de las operaciones activas de los establecimientos de crédito.

3. Otro instrumento con el que cuenta la JDBR es el establecimiento de encajes a las entidades financieras que reciben depósitos y captaciones del público. Esta medida tiene como objetivo el mantenimiento de una reserva de liquidez que permita a los intermediarios solventar problemas transitorios de esta naturaleza. Considerando el papel de las entidades financieras en la transformación de plazos (pasivos de corto plazo hacia activos de más largo plazo), una salida inesperada de recursos puede traducirse no sólo en dificultades de flujo de caja sino en una reducción en el valor de sus activos. En estos casos el encaje sirve como mitigador de dichos riesgos.

Adicionalmente, este instrumento puede ser una herramienta complementaria de política monetaria, hecho que en Colombia ha sido excepcional a través de la imposición de encajes marginales. Con ellos se busca controlar excesos monetarios y crediticios, así como reforzar los canales de transmisión de cambios en la tasa de interés de intervención.

4. De otra parte, entre otras funciones crediticias, la JDBR está facultada para señalar las condiciones financieras a las cuales deben sujetarse las entidades públicas para adquirir o colocar títulos con el fin de que estas operaciones se efectúen en condiciones de mercado. Adicionalmente, la ley le ha asignado facultades relacionadas con el financiamiento del sector

agropecuario. A este efecto, está autorizada para fijar el monto de las inversiones obligatorias en Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA) que deben suscribir las entidades financieras, señalar las características de tales títulos (plazos y tasas de interés), así como determinar las colocaciones sustitutivas de las inversiones obligatorias. Así mismo, la JDBR está facultada para señalar límites de carácter general a las tasas de interés de la cartera agropecuaria.

5. Desde al año 2000, dentro del marco del nuevo sistema de financiación de vivienda creado por la Ley 546 de 1999 y dando estricto cumplimiento a los criterios y procedimientos señalados por la Corte Constitucional en la Sentencia C-955 de 2000, la JDBR establece el valor en pesos de la UVR con base en la inflación y los límites a las tasas máximas de interés remuneratorio de los créditos destinados a la financiación de vivienda en UVR y en pesos.

6. Para la toma de decisiones como autoridad monetaria y crediticia, en general el BR hace un seguimiento al sistema financiero en su conjunto y a los mercados financieros (deuda, divisas, mercado monetario, capitales ente otros) con el propósito de identificar cuando se presentan situaciones que pueden comprometer la estabilidad macroeconómica y financiera, así como el cumplimiento de las metas de inflación. Este análisis macroprudencial que se efectúa permite identificar las tendencias y los riesgos del sistema a fin de que la JDBR pueda adoptar las medidas de manera oportuna para el logro de sus objetivos de política.

1.3.3 Políticas de comunicación

Para mantener una buena comunicación del Banco de la República con grupos de interés que mejore la efectividad de sus políticas y contribuya a la estabilidad macroeconómica, se fortalecerá la comunicación con dichos

grupos mediante diferentes canales apoyados en nuevas tecnologías, y se focalizará la educación económica en temas de banca central. Así mismo, se evaluará el nivel de satisfacción de los grupos de interés en relación con los servicios prestados

Objetivos:

- Fortalecer las comunicaciones externas del Banco.
- Fortalecer la comunicación de política monetaria.
- Fortalecer la comunicación corporativa.
- Consolidar las relaciones con los inversionistas y analistas del mercado.
- Consolidar las relaciones con los centros de investigación.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los grupos de interés en relación con los servicios prestados por el Banco.
- Evidenciar el aporte de la actividad cultural al bienestar y desarrollo de los colombianos mediante la evaluación y divulgación de los impactos generados.
- Evaluar el nivel de satisfacción en los servicios prestados por el Banco en Tesorería, los Sistemas de pago, al Gobierno Nacional y a otros usuarios con el fin de gestionar la calidad de los servicios.
- Consolidar el Modelo de Gestión Cultural del Banco de la República para impulsar una red de servicios diferenciados por región y por grupos de usuarios.

1.3.4 Finanzas y control de gestión

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF por su sigla en español), emitidas por un organismo privado e independiente, son normas basadas en principios que conforman el marco contable internacional que se consolida como el estándar mundial para la producción de información financiera homogénea, comparable y transparente.

En este sentido, las necesidades de modernización del marco contable del Banco de la República (BR) en el contexto internacional de los bancos centrales, y el proceso de convergencia hacia normas internacionales de contabilidad en Colombia, derivado de la expedición de la Ley 1314 de 2009, condujeron a la conclusión, luego de un estudio conjunto entre la Contaduría General de la Nación (CGN), la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y el Banco de la Republica, que el modelo contable base o referente aplicable al Banco son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en aquellos aspectos que no resulten contrarios a su régimen especial, contenido en la Ley 31 de 1992 y en sus Estatutos.

En consecuencia, de acuerdo con la Resolución 037 de 2017 y sus modificaciones; el Banco de la Republica debe aplicar el marco técnico normativo dispuesto en el anexo del Decreto Nacional 2420 de 2015 y sus modificaciones, salvo en los siguientes aspectos:

- Que resulten contrarios a su régimen especial contenido en la Ley 31 de 1992 y en sus Estatutos expedidos mediante el Decreto 2520 de 1993 modificado por el Decreto 2386 de diciembre 11 de 2015, en particular, los siguientes: i) el tratamiento contable del ajuste de cambio de las reservas internacionales ocasionado por las fluctuaciones en la tasa de cambio del peso con respecto a las monedas en que se encuentran representadas (numeral 4., artículo 62 de los Estatutos modificado por el artículo 2 del Decreto 2386 de 2015) y ii) el tratamiento contable de la moneda metálica emitida (literal b, numeral I., artículo 62 de los Estatutos).
- El tratamiento de la cartera de crédito y su deterioro, para lo cual el BR aplica las normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y de información financiera, que expida la SFC.

El Banco de la Republica publica anualmente el juego completo de estados financieros que son auditados por el Auditor General ante el Banco y por una firma de auditoría externa.

De otra parte, con una periodicidad mensual, publica reportes sobre la situación financiera y el resultado integral del Banco de la República, información que es tomada de los libros de contabilidad de la Entidad y no constituye estados financieros intermedios. Igualmente, se publica con la misma periodicidad el reporte de operaciones monetarias efectivas.

1.3.5 Infraestructura Física

El edificio principal del Banco de la República se encuentra ubicado en la carrera 7 # 14-78 en el centro de Bogotá; es una infraestructura de 13 plantas, en el cual se encuentran las siguientes dependencias

- Junta Directiva y Secretaría de la Junta: piso 6
- Gerencia General, Gerencia Ejecutiva y Gerencia Técnica: piso 5
- Auditoría General: piso 8
- Subgerencia General de Servicios Corporativos: piso 10
- Subgerencia de Estudios Económicos: piso 10
- Subgerencia Monetaria y de Inversiones Internacionales: piso 4
- Subgerencia de Sistemas de Pagos y Operación Bancarias: piso 10
- Subgerencia Industrial y de Tesorería: piso 10
- Subgerencia de Gestión de Riesgo Operativo: piso 10

Además, en la ciudad de Bogotá cuenta con la central de efectivo, ubicada en la calle 24 Bis # 66-90; el edificio anexo ubicado en la calle 16 # 6-34, en el cual se ubican las siguientes dependencias:

- Dirección General de Gestión Humana: piso 2, 5, 6, 7 y mezanine
- Departamento de Planeación y Presupuesto: piso 4
- Departamento de Gestión Documental: piso 8
- Departamento de Adquisiciones: piso 9 y 10

- Departamento de Infraestructura: piso 11 y 12

La manzana cultural la cual comprende la Biblioteca Luis Ángel Arango, ubicada en calle 11 # 4-14, La Candelaria, la casa de la moneda calle 11 #4-93, La Candelaria, el Museo Botero en la calle 11 #4-41, La Candelaria, el Museo de arte del Banco de la Republica en la calle 11 #4-21, La Candelaria, el Museo del oro ubicado en la carrera 5 con calle 16

1.3.6 Tecnología

Para responder a los retos que imponen los avances tecnológicos, se adopta un modelo de gestión de tecnología con criterios de eficiencia, administración de riesgos y mejores prácticas. En este contexto, se fortalecerá la arquitectura empresarial, la gobernanza de datos y el sistema de gestión de la seguridad de la información.

Objetivos:

- Incrementar la eficiencia tecnológica
- Adaptar el desarrollo de los sistemas de tecnología a un marco de eficiencia y administración de riesgos.
- Definir el uso potencial de *Big Data* para las funciones de banca central.
- Desarrollar el acceso a nuevas fuentes de información, tales como las que provienen de nuevos esquemas de prestación de servicios apoyados en tecnología.
- Investigar oportunidades de almacenar información y contar con servicios en la nube.
- Ampliar la cobertura de las bases de datos integradas en Inteligencia Empresarial -BI.
- Crear un esquema de gobernanza de datos.

- Establecer los instrumentos para la recolección, estandarización, gestión y conservación de los datos.
- Realizar análisis basados en la integración de los datos obtenidos de diversas fuentes.
- Optimizar el Sistema de gestión de seguridad de la información.
- Establecer alianzas para compartir conocimiento y experiencias con otros bancos centrales e instituciones locales en temas de ciberseguridad.
- Identificar y actuar proactivamente frente a nuevas modalidades delictivas.
- Evaluar el impacto de las tendencias tecnológicas en los servicios prestados por el Banco de la República.
- Construir una agenda de investigación conducente al entendimiento del impacto de las tendencias tecnológicas en el rol del banco central.
- Monitorear e investigar las tendencias y las respuestas de los bancos centrales sobre el uso de nuevas tecnologías tales como blockchain.
- Fortalecer la capacidad tecnológica y los proyectos asociados con BI.
- Realizar estudios piloto de aplicación en diferentes áreas del Banco sobre el uso de Big data.

1.3.7 Recursos humanos y organización

Descripción de la organización del Banco de la Republica y el sistema de responsabilidades.

Secretaría de la junta directiva

Ejercer las funciones de Secretaría de la Junta Directiva, relacionadas con la preparación y citación de las sesiones de la Junta; revisión, notificación y publicación de las decisiones adoptadas por este órgano; elaboración, conservación y custodia de los libros de actas y documentos de la Junta, entre otras de acuerdo con las resoluciones internas vigentes.

Asesorar jurídicamente a la Junta Directiva sobre la constitucionalidad y legalidad de las medidas que se propongan adoptar como autoridad monetaria, cambiaria y crediticia y en desarrollo de otras funciones de Banca Central, así como en la interpretación jurídica de la legislación en general.

Preparar o contestar demandas judiciales y adelantar las actuaciones que resulten pertinentes contra las leyes y actos administrativos que invadan competencias de la Junta Directiva o que sean contrarios a las regulaciones por ella adoptadas.

Realizar el seguimiento a los proyectos de ley que cursan en el Congreso y preparar conceptos jurídicos relacionados con los mismos.

❖ Consejo de Administración: descripción general de su estructura organizacional y funciones

De acuerdo con el Decreto 2520 de 1993 le corresponde estudiar y adoptar las políticas generales de administración y operación del Banco. Determinar las facultades para la contratación, la ordenación de gastos e inversiones y la autorización de traslados o disposición de activos. Así mismo, estudiar, aprobar y poner en ejecución proyectos especiales relacionados con la operación del Banco.

Las demás previstas en la Ley 31 de 1992 y las que en materia de administración se prevean en los Estatutos y las que le atribuya la Junta Directiva.

❖ **Gerencia General: descripción general de su estructura organizacional y funciones por dependencias**

Sin perjuicio de las funciones que ejerce en su calidad de miembro de la Junta Directiva, el Gerente General ejerce la representación legal del Banco de la República y la administración de este, para lo cual ejecuta directamente o dirige la ejecución de las políticas y programas de la entidad, ordena sus gastos e inversiones, dentro de las competencias que determine la Junta Directiva o el Consejo de Administración, y dirige las demás actividades que corresponde realizar al Banco.

Las funciones de la Gerencia General se encuentran establecidas en el Decreto 2520 de 1993 y las demás previstas en la Ley 31 de 1992

Departamento de comunicación y educación económica y financiera

Desarrollar las estrategias y acciones relacionadas con la política de comunicaciones externa e interna.

Administrar el Sistema de Atención al Ciudadano, mediante el cual se atienden las solicitudes de información del público en general.

Adelantar actividades encaminadas a promover la Educación Económica y Financiera en temas relacionados con las funciones del Banco.

Unidad de control disciplinario interno

Adelantar en primera instancia los procesos disciplinarios previstos en la Ley 734 de 2002.

Coordinar los programas de prevención y orientación brindando capacitaciones a los servidores del Banco sobre la aplicación de la normatividad disciplinaria vigente.

Atender requerimientos que formule la Procuraduría General de la Nación y demás entes de control. De igual forma, enviar a la Procuraduría General la información sobre las sanciones disciplinarias impuestas.

Determinar las conductas con incidencia penal que deba conocer la Fiscalía General de la Nación, cuando en desarrollo de un proceso disciplinario se tenga conocimiento sobre la presunta comisión de un delito cometido con ocasión, en razón o como consecuencia del cargo o función desempeñada

❖ **Gerencia Técnica: descripción general de su estructura organizacional y sus funciones por dependencias**

Orientar y dar recomendaciones en relación con las estrategias de políticas económicas del Banco de la República, para la toma de decisiones de la Junta Directiva.

Apoyar el proceso de comunicación de las mismas para el fortalecimiento y divulgación de la misión y funciones del Banco.

Participar en el seguimiento de la coyuntura económica y pronóstico macroeconómico y apoyar en la generación de estadísticas.

Coordinar y participar en la elaboración de las investigaciones que solicite la Junta Directiva o la Gerencia General como elementos de juicio para la toma de decisiones en materia de política económica. Así mismo, coordinar la agenda de investigación económica.

Monitorear la ejecución de las estrategias de corto plazo para el logro de los objetivos trazados por el Comité de Reservas y el Comité de Intervención Monetaria y Cambiaria.

Participar en la definición y recomendación de las reformas a las políticas del Banco, en materia de inversión de las reservas internacionales y las metodologías de intervención en el mercado cambiario y monetario nacionales.

Participar y monitorear el seguimiento a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto, y participar en la evaluación de las políticas conducentes a la preservación de la misma, en concordancia con el diagnóstico y el pronóstico de la economía en general.

Participar en el seguimiento de los mercados monetario, cambiario y de deuda pública, y en la evaluación de políticas y medidas regulatorias.

Participar en el seguimiento y definición de políticas para la administración, producción, almacenamiento y transformación de la información económica y financiera relacionada con las funciones del Banco.

Subgerencia de política monetaria e información económica

Coordinar las actividades orientadas a la evaluación del estado de la economía, situación de la inflación y política macroeconómica, con énfasis en los aspectos monetarios y cambiarios, con el fin de dar apoyo a la Junta y demás directivas en la toma de decisiones.

Contribuir al desarrollo de la investigación económica en el país.

Coordinar y participar en la elaboración del informe mensual de precios, informe al Congreso de la República e informe trimestral de inflación, así como coordinar la elaboración de pronósticos de inflación, crecimiento, balanza de pagos y otras variables relevantes para decisiones de política en materia económica. De igual forma hacer seguimiento de la evolución de las finanzas públicas y la estimación del déficit fiscal del sector público desde el punto de vista del financiamiento.

Monitorear la generación de información de agregados monetarios, crediticios y cambiarios, balanza de pagos, la elaboración de las cuentas financieras del país y otros indicadores económicos.

Departamento de programación e inflación

Analizar el comportamiento de diferentes variables del sector externo, real, financiero y de precios, así como los indicadores de percepción y expectativas. Además, elaborar pronósticos de la balanza de pagos, del crecimiento económico y de la inflación, entre otras variables.

Realizar informes y dar recomendaciones de política monetaria a la Junta Directiva. Así mismo, elaborar estudios específicos que sirven a la Junta para la toma de sus decisiones.

Realizar el Informe sobre Inflación y contribuir a la elaboración del Informe de la Junta Directiva al Congreso de la República.

Hacer un seguimiento periódico de las principales variables de la economía colombiana.

Departamento técnico y de información económica

Producir y divulgar información económica realizando seguimiento de las variables monetarias, cambiarias y del sector externo, entre otras.

Dar soporte a la Junta Directiva y al Comité de Intervención Monetaria y Cambiaria (CICM) de acuerdo con los lineamientos de Política Monetaria.

Realizar el seguimiento a las estadísticas de las finanzas públicas nacionales y regionales y de la actividad económica regional.

Hacer la estimación del balance público consolidado a partir de los flujos de financiamiento, y coordinar con el Gobierno la coherencia de estos resultados, así como presentar información consolidada de las cuentas financieras a nivel de sectores institucionales e instrumentos financieros.

Departamento de modelos macroeconómicos

Diseñar, ejecutar, evaluar y mantener los modelos macroeconómicos del Banco.

Contribuir a la elaboración de los pronósticos macroeconómicos para el Banco.

Proveer insumos técnicos para apoyar la estrategia de inflación objetivo.

Subgerencia de estudios económicos

Contribuir y mejorar el análisis de política económica.

Desarrollar herramientas para el análisis de políticas económicas.

Coordinar la agenda de investigación económica del Banco.

Departamento de estudios de política económica: Elaborar documentos macroeconómicos que apoyen a la Administración del Banco en la toma de decisiones.

Producir y publicar información de temas macroeconómicos de interés para la Administración del Banco.

Unidad de investigaciones

Ofrecer apoyo técnico para el cumplimiento de las labores de la Junta Directiva, la Gerencia General y la Gerencia Técnica.

Preparar estudios de mediano plazo en las áreas monetaria, cambiaria y crediticia, así como en otras áreas que sean de interés de la Junta Directiva y del Banco de la República.

Participar en proyectos específicos que contribuyan a una mejor comprensión de la economía colombiana, de su trayectoria histórica y de sus posibilidades futuras.

Unidad de econometría

Construir modelos econométricos y estadísticos usados para la toma de decisiones y llevar a cabo investigaciones individuales o colectivas en temas que son de utilidad para el Banco.

Centros de investigación económica: Bucaramanga, Cali, Cartagena y Medellín

Desarrollar investigación en diferentes ramas y sectores de la economía que contribuya a la generación de conocimiento económico para el país.

Difundir los resultados de la investigación.

Profundizar el análisis económico regional para contar con un panorama más completo de la situación económica nacional.

Subgerencia monetaria y de inversiones internacionales

Orientar la administración de las reservas internacionales y los fondos soberanos en moneda extranjera de acuerdo con las directrices dadas por cada uno de los comités decisorios.

Orientar la ejecución de la política monetaria y cambiaria definida por la Junta Directiva.

Aprobar el suministro de recursos a establecimientos de crédito a través del mecanismo de apoyos de liquidez.

Coordinar el seguimiento al sistema financiero en su conjunto.

Apoyar a la Junta Directiva mediante estudios sobre temas monetarios, cambiarios, financieros, de mercado de capitales y de deuda pública que permitan el diseño e implementación de las políticas monetaria, cambiaria y crediticia del país.

Departamento de inversiones internacionales

Administrar las reservas internacionales y los fondos soberanos en moneda extranjera de acuerdo con las directrices dadas por cada uno de los comités decisorios.

Realizar propuestas técnicas al Comité de Reservas para que éste determine los criterios y políticas de inversión de las reservas internacionales, así como las metodologías para controlar los riesgos financieros y no financieros de los portafolios.

Velar por la vigencia de los controles a los diferentes riesgos financieros y desarrollar los procesos de inversión.

Realizar la compra y venta de divisas diferentes al dólar americano para la Tesorería General de la Nación.

Departamento de operaciones y desarrollo de mercados

Llevar a cabo la instrumentación de la política monetaria y cambiaria según los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.

Realizar investigaciones en temas monetarios, cambiarios y de desarrollo de mercados que soporten las decisiones de política de la Junta Directiva.

Ejecutar la implementación de la política monetaria mediante las operaciones de mercado abierto, y de la intervención cambiaria.

Producir informes sobre la evolución de los mercados financieros.

Departamento de estabilidad financiera

Efectuar seguimiento y análisis del sistema financiero en su conjunto y de su regulación, identificando los posibles riesgos que afecten su estabilidad.

Identificar las acciones de política que pueden ser ejecutadas por la Junta Directiva y por otras entidades para promover la estabilidad financiera.

Elaborar el informe de estabilidad financiera.

Apoyar a las diferentes áreas técnicas y a la Junta Directiva en temas relacionados con seguimiento del sistema financiero en su conjunto, análisis de riesgos, políticas de regulación bancaria y apoyos transitorios de liquidez.

Ejecutar las funciones de prestamista de última instancia de los establecimientos de crédito.

Efectuar el ingreso como Agentes Colocadores de OMA de las entidades financieras interesadas en pertenecer a dicho grupo.

Departamento de seguimiento a la infraestructura financiera

Monitorear la infraestructura financiera en su conjunto, así como de las interconexiones entre los sistemas que la componen y sus participantes.

Fortalecer la investigación aplicada en el funcionamiento de la infraestructura financiera y desarrollar metodologías para el análisis de la estabilidad del sistema de pagos en su conjunto.

Unidad de asuntos internacionales

Atender las relaciones internacionales del Banco de la República (BR) con organismos y entidades internacionales y con otros Bancos Centrales.

Consolidar las relaciones con grandes inversionistas internacionales tenedores de TES.

Fortalecer el análisis y la investigación sobre el contexto internacional y sus posibles efectos sobre la economía colombiana.

❖ Gerencia Ejecutiva: descripción general de su estructura organizacional y de sus funciones por dependencias

De acuerdo con el marco legal y los lineamientos definidos por la Junta Directiva, el Consejo de Administración y el Gerente General, la Gerencia Ejecutiva tiene como responsabilidades:

Orientar las funciones de banca central relacionadas con: banquero de bancos, agente fiscal del gobierno, y emisión y distribución de efectivo.

Orientar el proceso de elaboración del plan Estratégico.

Orientar la elaboración del presupuesto de inversión y gasto.

Orientar la gestión de riesgo operativo y del sistema de control interno.

Orientar la gestión cultural.

Departamento jurídico

Asesorar en materia legal al Banco de la República en el desempeño de las funciones que le han sido encomendadas.

Fijar y orientar la posición jurídica del Banco en las diferentes áreas del Derecho, en asuntos que no correspondan a la Secretaría de la Junta Directiva y otras áreas con funciones de carácter jurídico especializadas, emitiendo los conceptos que le sean requeridos.

Atender procesos judiciales de naturaleza contencioso-administrativa, laboral, civil, comercial, entre otras, en los que se controviertan actuaciones administrativas distintas de las emanadas en la Junta Directiva.

Ejercer funciones de Secretaría del Consejo de Administración

Departamento de planeación y presupuesto

Gestionar la elaboración, comunicación y seguimiento del Plan Estratégico, así como la elaboración y divulgación del informe de sostenibilidad.

Proveer asesoría en la priorización, coordinación y seguimiento de proyectos de inversión, desde una perspectiva institucional integrando el proceso de planeación estratégica y de presupuesto.

Planificar, formular y proponer el presupuesto, así como hacer seguimiento y control de la gestión presupuestal.

Coordinar, planear, desarrollar, evaluar las propuestas y asesorar a las directivas y las dependencias en todo lo relacionado con el diseño organizacional del Banco.

Departamento de control interno

Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta la implementación y ejecución de controles a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios orientados a la mejora de las operaciones.

Administrar, gestionar y reportar la información relacionada con el Sistema de Control Interno.

Fomentar la cultura de control para contribuir al mejoramiento continuo del cumplimiento de la misión institucional.

Subgerencia de sistemas de pago y operación bancaria

Orientar las operaciones del Banco Central en materia de servicios bancarios, prestamista de última instancia, banquero de los establecimientos de crédito y agente fiscal del Gobierno.

Liderar políticas, iniciativas y proyectos orientados al buen funcionamiento de los sistemas de pago a cargo del banco central y de las infraestructuras del mercado financiero.

Liderar políticas, iniciativas y proyectos para prestar servicios al sector financiero que apoyen el desarrollo y la profundización del mercado de valores; así como, disponer de una infraestructura que apoye el desarrollo del mercado monetario.

Velar por la prestación de las funciones de registro, cumplimiento y control de las operaciones de inversión y manejo de las reservas internacionales, de la intervención monetaria y cambiaria del Banco de la República, y el manejo de los corresponsales bancarios del exterior.

Orientar la aplicación de las políticas y procedimientos del régimen cambiario y de inversiones internacionales.

Coordinar actividades vinculadas a los servicios de compensación interbancaria de cheques y pagos electrónicos y la prestación de servicios fiduciarios, de depósitos, giro y otros, tanto en moneda nacional como extranjera a los agentes que para el efecto haya autorizado la Junta Directiva.

Acompañar la gestión en la administración de la cartera de créditos de vivienda a empleados, el seguimiento a los administradores del portafolio de activos financieros que respaldan el pasivo pensional, las actividades relacionadas con la administración del fondo de reserva para la estabilización

de la cartera hipotecaria (FRECH) y el desembolso y recaudo de los apoyos transitorios de liquidez (ATL).

Departamento de sistemas de pago

Administrar el servicio de cuentas de depósito en moneda legal y extranjera.

Administrar el Sistema de Cuentas de Depósito, con el fin de liquidar los pagos de los mercados financieros y de valores del país y la compensación de los sistemas de pago de bajo valor.

Administrar a nivel nacional el servicio de compensación y liquidación de cheques y otros instrumentos de pago físicos.

Administrar el servicio de compensación y liquidación de pagos electrónicos de bajo valor que se presta como servicio a las entidades de crédito, al Gobierno y a los Operadores de Información de la seguridad social, entre otros.

Administrar el Sistema de Transferencia de Archivos para el intercambio de información entre los operadores de los pagos de la Seguridad Social.

Administrar el Sistema de Embargos para dar trámite centralizado a nivel nacional, a los oficios de embargo y a las consultas de información de autoridades judiciales y administrativas competentes.

Departamento de gestión de portafolios y cartera

Desarrollar las actividades relacionadas con el desembolso y el recaudo de los recursos de los Apoyos Transitorios de Liquidez, así como la administración de los títulos valores representativos de cartera, mediante los cuales se instrumentan dichos apoyos.

Adelantar las actividades de administración del Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria (FRECH) que le corresponden al Banco, conforme a las condiciones establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Fondo Nacional de Vivienda.

Ejecutar el seguimiento a los recursos provenientes de la provisión del pasivo pensional, administrados por sociedades fiduciarias contratadas para el efecto.

Implementar la política de préstamos de vivienda para los empleados.

Ejecutar el desembolso de los préstamos institucionales para vivienda y administrar los créditos provenientes de dichos préstamos institucionales.

Departamento de cambios internacionales

Administrar la aplicación de las políticas y procedimientos del régimen de cambios y de inversiones internacionales.

Administrar las operaciones de pagos y transferencias internacionales en moneda extranjera del gobierno en desarrollo de la función de agente fiscal, así como el Convenio de Pagos y Créditos Recíprocos suscrito en el marco de la ALADI.

Recopilar, procesar y suministrar información estadística cambiaria.

Promover y divulgar la normatividad cambiaria y brindar apoyo en la atención de consultas.

Administrar los sistemas de comunicación interbancaria internacional para la canalización de los pagos en moneda extranjera y otros sistemas de información.

Administrar los contratos de corresponsalía con entidades financieras del exterior.

Departamento de fiduciaria y valores

Actuar como Agente Fiscal de la Nación en la colocación, custodia y servicio de la deuda pública interna apoyado en el Depósito Central de Valores.

Administrar el Depósito Central de Valores (DCV), registrar y controlar las operaciones monetarias y cambiarias canalizadas a través del DCV, participar en los apoyos transitorios de liquidez y en la gestión del FRECH.

Administrar la infraestructura para la negociación y registro de operaciones sobre títulos valores depositados en el DCV y de préstamos interbancarios (SEN).

Administrar el servicio de bienes depositados en custodia.

Departamento de registro y control de pagos internacionales

Llevar a cabo los procesos operativos y contables de las operaciones financieras originadas en la administración de las reservas internacionales y de los fondos soberanos que administra el Banco de la República.

Subgerencia industrial y de tesorería

Proponer políticas, planes y programas para el diseño, producción y distribución de los billetes y monedas en sus distintas denominaciones.

Definir los objetivos y políticas de análisis e investigación técnica sobre materias primas utilizadas en la producción de billetes y monedas y en aspectos como seguridad, calidad y durabilidad. Así mismo establecer lineamientos para la administración del riesgo de falsificación de especies monetarias.

Orientar las actividades relacionadas con la compra y venta de metales preciosos por parte del Banco de la República.

Orientar la administración de las custodias de efectivo y de metales, solicitadas por las autoridades competentes.

Orientar la implementación de las políticas relacionadas con la protección al medio ambiente en las diferentes actividades del Banco, en especial en las plantas industriales.

Monitorear y apoyar el adecuado desarrollo de las actividades y desempeño de las áreas de tesorería de las sucursales.

Fábrica de moneda

Producir las monedas en sus distintas denominaciones de acuerdo con el programa anual de producción de moneda metálica aprobado por el Consejo De Administración.

Evaluar y proponer modificaciones para la optimización de insumos y procesos en la producción de moneda acuñada.

Imprenta de billetes

Producir los billetes en sus distintas denominaciones de acuerdo con el programa anual de producción de billetes aprobado por el Consejo de Administración.

Evaluar y proponer modificaciones en la utilización de insumos y procesos de producción de billetes.

Departamento técnico industrial

Prestar la asesoría técnica especializada en el área industrial para la adquisición de las materias primas básicas requeridas en la producción de billetes y otros procesos.

Promover y participar en el diseño de los programas de educación al público y talleres a entidades especializadas sobre el reconocimiento de los elementos de seguridad de los billetes y monedas.

Asesorar la compra y venta de metales preciosos.

Actuar como perito en autenticidad de especies monetarias y emitir conceptos técnicos especializados sobre las especies retenidas por presunción de falsedad y sobre las conceptuadas como auténticas y su confiabilidad.

Departamento de tesorería

Ejercer la función legal de emisión de las especies monetarias colombianas y su custodia una vez sean producidas.

Distribuir los billetes y monedas a través de los canales establecidos.

Proponer los programas anuales de producción de billetes y monedas que requiere la economía.

Adelantar procesos de clasificación de las especies monetarias que retornan al Banco con el fin de identificar especies falsas y especies auténticas deterioradas.

Programar, monitorear y controlar los procesos de destrucción de especies deterioradas.

Administrar las custodias de efectivo y de metales preciosos solicitadas por las autoridades competentes.

Unidad administrativa de la subgerencia industrial

Prestar los servicios administrativos a los empleados de la Central de Efectivo, así como ejecutar los planes de mantenimiento a los sistemas de apoyo de dicho centro.

Asegurar el cumplimiento y seguimiento de los planes de atención de emergencias y los protocolos y procedimientos de inhabilitación de sistemas críticos que soportan a los procesos operativos y de producción en la Central de Efectivo.

Unidad de gestión ambiental

Adelantar las actuaciones para el cumplimiento de la normatividad ambiental. Definir e implementar planes, programas y estrategias enfocados a la reducción y control del riesgo ambiental que pudiera ser generado por las actividades del Banco.

Diseñar y liderar iniciativas de sostenibilidad orientadas al uso eficiente del agua, la energía y las materias primas y fortalecer una cultura que permita generar comportamientos que prevengan riesgo sobre el medio ambiente.

Sucursales

Atender la demanda de billetes y monedas de la región, adelantar los procesos de clasificación de especies monetarias recibidas y la destrucción de billetes deteriorados, así como administrar las custodias de bienes y valores de terceros.

Programar, coordinar y realizar actividades culturales, en desarrollo de la programación cultural aprobada.

Recolectar y analizar la información económica de la ciudad y región.

Ejercer la representación institucional del Banco ante los diferentes estamentos regionales.

Subgerencia de gestión de riesgo operativo

Promover el desarrollo de la capacidad institucional para anticipar y manejar situaciones de riesgo operativo, liderando acciones que permitan el desarrollo del Sistema Integral de Administración del Riesgo Operativo y del principio de gestión basada en procesos.

Orientar la gestión de la información en concordancia con la Ley de Transparencia y otras normas aplicables.

Orientar la administración del programa de seguros de Banco.

Impulsar la estrategia antifraude del Banco.

Orientar el cumplimiento y desarrollo del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Departamento de gestión de riesgos y procesos

Apoyar la administración y monitorear el funcionamiento de los sistemas de gestión de procesos, riesgos y continuidad de las operaciones del Banco.

Proponer iniciativas para la mejora de los procesos, el control de la exposición a riesgos operativos y la continuidad de las operaciones del Banco.

Departamento de gestión documental

Administrar el Sistema de Gestión para la Información y proponer iniciativas para su mejora.

Administrar los instrumentos de gestión de la información.

Gestionar la conservación de memoria institucional mediante la administración del sistema archivístico.

Administrar la logística documental mediante la gestión de correspondencia, mensajería, catálogo de firmas, publicación de normas, reglamentaciones y cartas circulares.

Unidad de análisis de operaciones

Gestionar para el Banco, el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo según la normatividad vigente. El director de la unidad actúa como el Oficial de Cumplimiento.

Velar en el Banco, por el establecimiento de una cultura de prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Unidad de seguros

Administrar el Programa de Seguros del Banco.

Emitir conceptos y asesorar a las áreas del Banco, en la definición, alcance y contratación de pólizas de seguros.

Subgerencia cultural

Orientar la gestión cultural a nivel nacional adelantada por la Red de Bibliotecas, la Red de Museos del Oro y la Unidad de Artes y Otras Colecciones.

Monitorear y apoyar el adecuado desarrollo de las actividades y desempeño de las áreas culturales del Banco en las diferentes ciudades.

Departamento de red de bibliotecas

Conservar, documentar y gestionar las colecciones de la Red de Bibliotecas.
Diseñar, planear e implementar los programas anuales y los servicios que ofrece la Red de Bibliotecas.

Planear la programación musical de artistas internacionales y de jóvenes intérpretes a nivel nacional y desarrollar y evaluar la programación musical en la Sala de Conciertos de la Biblioteca Luis Ángel Arango.

Museo del oro

Conservar, documentar y gestionar la colección arqueológica de orfebrería, cerámica, lítica y otros materiales.

Catalogar e investigar las colecciones arqueológicas y exponerlas en la Red de Museos del Oro y fuera de ella.

Realizar intercambios culturales de exposiciones arqueológicas nacionales e internacionales.

Trabajar en red con los Museos del Oro regionales de Cartagena, Santa Marta, Armenia, Pasto, Cali y el Museo Etnográfico de Leticia en la producción y mantenimiento de sus exposiciones permanentes y temporales brindándoles apoyo en su gestión y programación cultural.

Unidad de artes y otras colecciones

Conservar, documentar y gestionar las colecciones de arte, numismática, filatelia e instrumentos musicales.

Realizar y coordinar el programa de exposiciones temporales, permanentes e itinerantes dentro de los objetivos del desarrollo de colecciones en las salas de arte del Banco.

Unidad administrativa de la subgerencia cultural

Realizar el seguimiento y control de los recursos económicos y presupuestales, y apoyar logística y administrativamente a la Subgerencia

Cultural en aspectos contables, de contratación, mantenimiento, publicaciones, entre otros.

Agencias culturales

Implementar la programación cultural y establecer relaciones interinstitucionales con entidades que desarrollan actividades culturales, de acuerdo con las políticas definidas por la Subgerencia Cultural.

Llevar a cabo acciones que permitan conocer el entorno social y cultural de la región para fomentar la participación de la ciudadanía en la definición de los ejes temáticos de las actividades culturales en el mediano plazo.

❖ Subgerencia General de Servicios Corporativos: descripción general de su estructura organizacional

Orientar las funciones corporativas de apoyo relacionadas con Gestión Humana, Tecnología, Logística, Servicios Financieros, Protección y Seguridad, Infraestructura y Gestión de Salud

Departamento de protección y seguridad

Identificar, analizar y evaluar los eventuales riesgos que puedan afectar la seguridad de las personas, dependencias y valores del Banco, adoptando las medidas de seguridad y control para mitigarlos.

Planear, autorizar y supervisar las operaciones aéreas y terrestres de movimiento de valores a nivel local y nacional, contando con el apoyo de las autoridades civiles y de Fuerza Pública.

Evaluar y coordinar las actividades de seguridad con el área interrelacionada responsable del diseño, suministro, instalación y mantenimiento de los equipos, sistemas electrónicos y mecánicos para la oficina principal y sucursales.

Departamento de infraestructura

Mantener y actualizar la infraestructura física requerida por el Banco para ejercer sus funciones.

Unidad de gestión de salud

Gestionar el plan de salud para empleados y pensionados del Banco.

Departamento de arquitectura e innovación tecnológica

Asesorar, Diseñar y proponer estrategias para la gestión de TIC y realizar arquitectura tecnológica en alineación con la arquitectura empresarial del Banco.

Realizar gestión sobre el portafolio de proyectos de TIC. Gestionar la información estructurada, el conocimiento, la innovación y el sistema de gestión de calidad de TIC.

Dirección general de tecnología

Coordinar y dirigir la implementación de las políticas y estándares de uso de tecnologías de información, telecomunicaciones, multimedia, seguridad informática y seguridad electrónica en el Banco.

Departamento de tecnología informática

Mantener operativa y tecnológicamente actualizada la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones en los servicios de correo electrónico, internet, almacenamiento y respaldo de información, telefonía y videoconferencia.

Departamento de sistemas de información

Proveer, mantener, actualizar y soportar las soluciones informáticas que apoyan la función de todas las dependencias y sucursales en el Banco.

Departamento de seguridad informática

Identificar, analizar y evaluar los eventuales riesgos que puedan afectar la seguridad informática del Banco.

Evaluar y coordinar el cumplimiento de los fundamentos de integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad, autorización o control de acceso, no repudiación y observancia de la información, enmarcados en el modelo de seguridad informática del Banco.

Departamento de servicios de tecnología informática

Brindar atención a las solicitudes de tecnología informática y soporte técnico a los usuarios a nivel nacional y clientes externos para todos los productos y servicios informáticos.

Gestionar la continuidad y controlar el riesgo de no-disponibilidad de los servicios de tecnología informática, así como el diseño, implementación, verificación y operación de las estrategias de contingencia tecnológica.

Gestionar y administrar la infraestructura de computación personal, tanto a nivel de software como de hardware.

Administrar los centros de cómputo a nivel nacional y gestionar operativa y tecnológicamente la plataforma y la información almacenada en la misma.

Gestionar y administrar el portal de acceso SEBRA, para usuarios internos, así como para las entidades externas que operan como clientes en los servicios del Banco.

Unidad de seguridad electrónica

Mantener, administrar y actualizar los sistemas de seguridad electrónicos y mecánicos del Banco.

Dirección general de gestión humana

Coordinar y dirigir la administración del talento humano en el Banco y proponer políticas que propendan por una cultura organizacional que motive a los empleados a desarrollar su máximo potencial.

Orientar la aplicación del régimen laboral individual y colectivo, de acuerdo con la ley, los Estatutos y demás reglamentaciones.

Departamento de desarrollo humano y bienestar

Administrar el talento humano en lo relacionado con la selección, vinculación, compensación y beneficios, desempeño, formación y desarrollo, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.

Propender por un ambiente de trabajo sano y productivo en el Banco.

Departamento de servicios de gestión humana

Administrar los servicios relacionados con nómina, pensiones, prestaciones y beneficios de empleados y pensionados, historias y certificaciones laborales.

Aplicar el régimen laboral individual y colectivo, de acuerdo con la ley, los Estatutos y demás reglamentaciones.

Dirección general de logística

Orientar las actividades relacionadas con la contratación de bienes y servicios, y la gestión de inmuebles del Banco.

Orientar las actividades relacionadas con la prestación de servicios generales.

Departamento de adquisiciones

Adelantar los procesos de adquisición de bienes y servicios de acuerdo con el Régimen General de Contratación del Banco.

Coordinar la elaboración del plan de compras a nivel nacional en concordancia con el presupuesto.

Departamento de servicios administrativos

Gestionar y proponer las políticas y procedimientos para administrar los activos fijos muebles.

Proveer servicios administrativos que apoyan la gestión del Departamento de Infraestructura en los procesos presupuestales, de contratación, contables, pagos, manejo archivístico, entre otros.

Apoyar la gestión contable, presupuestal y de pago de las dependencias del Banco que no tienen áreas administrativas.

Administrar servicios relacionados con el parque automotor, parqueaderos, publicaciones, pasajes, aseo y cafetería, entre otros.

Unidad de contratos

Elaborar los contratos, acuerdos, otrosíes y actas de terminación de contratos del Banco.

Dirección general de servicios financieros

Optimizar la producción y divulgación de la información financiera acorde con estándares internacionales que faciliten la rendición de cuentas.

Orientar políticas y procedimientos contables que atiendan la realidad económica y las normas legales vigentes.

Orientar el proceso de pagos y recaudos corporativos de la Entidad.

Orientar el proceso contable de los fondos administrados por el Banco.

Departamento de contaduría

Registrar la información contable, dentro de las normas legales e institucionales establecidas.

Preparar, analizar e informar la situación financiera del Banco y el resultado de sus operaciones.

Implementar políticas y prácticas contables.

Administrar las obligaciones tributarias a cargo del Banco.

Unidad de pagos y recaudos corporativos

Administrar el proceso de pagos, cuentas por cobrar y recaudos corporativos.

Gestionar el efectivo corporativo de la Entidad.

Gestionar los pagos electrónicos, en cheque, en efectivo o aquellos que afecten CUD.

1.3.8 Personal

Sistemas de contratación:

El Banco de la República se encuentra instituido como un órgano del Estado que desarrolla las funciones de Banca Central, organizado como persona jurídica de derecho público, de rango constitucional, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica y sujeto a un régimen legal propio, establecido en los artículos 371 a 373 de la Constitución Política, la Ley 31 de 1992 y sus Estatutos - Decreto 2520 de 1993 .

La Corte Constitucional reafirmó tal autonomía, especialmente en materia de contratación, expresando: “La autonomía del Banco de la República y su no adscripción o vinculación a la rama ejecutiva del poder público, se traduce en un régimen legal propio que juntamente con sus estatutos, constituyen el marco normativo de la institución (CP arts. 371 y 372), en los que se ha de precisar su sistema de contratación”, se subraya (Sentencia No. C-529 de 1993. M.P.: Eduardo Cifuentes Muñoz).

De conformidad con lo anterior, al Banco de la República no le es aplicable el régimen legal de las entidades descentralizadas, así como tampoco la Ley 80

de 1993 o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con excepción de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007. En consecuencia, en materia de contratación se somete al derecho privado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley 31 de 1992 y 68 de sus Estatutos.

El Banco de la República realiza contrataciones para la adquisición de bienes y servicios con el propósito de atender las necesidades internas que tienen sus dependencias en el desarrollo de sus actividades con miras a dar cumplimiento a los objetivos misionales particulares y aquellos de orden corporativo.

1.3.9 Análisis DOFA

El FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación y estrategia en las organizaciones. H Igor Ansoff 1965. Es el estudio de estos factores internos y externos del Banco de la Republica, permitirá definir con claridad las diferentes actividades y metas necesarias para alcanzar los objetivos planteados. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA, estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

1.3.9.1 Fortalezas

- Cuenta con personal altamente capacitado y comprometido con las labores del Banco.
- Personal con experiencia y conocimiento.
- Personal con actitud de cambio.
- Tiene buena capacidad y gestión para cofinanciar recursos.

1.3.9.2 Debilidades

- Manual de funciones desactualizado y sin competencias laborales definidas al roll administrativo.
- No existe un plan de capacitaciones para los practicantes, contratistas o nuevos funcionarios del banco.
- Ineficacia en los procesos (No hay respuesta rápida y oportuna a las peticiones que se hacen a las diferentes áreas).
- Cuenta con políticas de privacidad y altas restricciones tecnológicas que retrasan algunos procesos del Banco (restricciones en los accesos a la red y a información que tardan en solucionar y atrasan el trabajo del personal).

1.3.9.3 Oportunidades

- Gestionar capacitaciones de actualización en los procesos que realiza el Banco.
- Aprovechamiento de nuevas tecnologías en Red o tiempo Real.
- Transferencia de tecnología y conocimientos.
- Crear convenios con instituciones públicas o privadas para proyectos de carácter social.

1.3.9.4 Amenazas

- Normatividad y limitaciones.
- Seguimiento de los entes de control externos.
- Influencia política
- Corrupción.

Tabla 1. Estrategia FO-DO

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F – O	ESTRATEGIA D – O
O1. Gestionar capacitaciones de actualización		Diseñar un plan de capacitación de personal para las diferentes áreas. (D1, D2, O1, O3)
O2. Aprovechamiento de nuevas tecnologías en Red o tiempo Real.		
O3. Transferencia de tecnología y conocimientos.	Capacitación continua en la implementación de las Tics y softwares internos para mejorar los procesos. (1F, O1, O2, O3)	Actualizar el manual de funciones, que permita mejorar los procesos en cada área. (D1, O1, D2, O3, D4)
O4. Crear convenios con instituciones públicas o privadas para proyectos de carácter social		

Tabla 2. Estrategia FA-DA

AMENAZAS	ESTRATEGIA F – A	ESTRATEGIA D – A
A1. Normatividad y limitaciones.	Delegar personas aptas que respalden a ciertos funcionarios para trámites y procesos en	

	ausencias prolongadas, que sean eficaces. (D4, D3, O4)	
A2. Seguimiento de los entes de control externos		Analizar el grado de importancia y de los procesos que se deben mejorar y agilizar, para optimizar el tiempo. (A1, A5, D3)
A3. Influencia política		
A4. Corrupción.		

1.3.9.5 Matriz de evaluación de los factores externos

La matriz de evaluación de los factores externos (MEFE) permite resumir y evaluar información socioeconómica, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, de acuerdo con un análisis externo, acorde a las oportunidades y amenazas:

Tabla 3. Matriz de Evaluación de los Factores Externos

FACTORES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
oportunidades			
Gestionar capacitaciones de actualización en los procesos que realiza el Banco.	0.16	4	0.64
Aprovechamiento de	0.12	3	0.36

nuevas tecnologías en Red o tiempo Real.			
Transferencia de tecnología y conocimientos.	0.13	3	0.39
Crear convenios con instituciones públicas o privadas para proyectos de carácter social.	0.12	4	0.48
Amenazas			
Normatividad y limitaciones.	0.13	4	0.52
Seguimiento de los entes de control externos.	0.14	3	0.42
Influencia política	0.10	3	0.3
Corrupción.	0.10	4	0.4
TOTAL	1		3.51

❖ Análisis

El resultado de esta matriz (EFE) la cual tiene un resultado de 3.51 nos da una idea del factor externo y es favorable ya es mayor a 2.50 lo cual quiere

decir que las amenazas que se presentan se están superando para poder concentrarse en las oportunidades que tiene el Banco y así poder explotarla lo más posible para que se pueda mejorar algunas falencias y obtener los resultados requeridos.

1.3.9.6 Matriz de Evaluación de Factores Internos

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una empresa y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Internos

FACTORES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
Fortalezas			
Cuenta con personal altamente capacitado y comprometido con las labores del Banco.	0.16	4	0.64
Personal con experiencia y conocimiento.	0.16	3	0.48
Personal con actitud de cambio.	0.14	3	0.42

Tiene buena capacidad y gestión para cofinanciar recursos.	0.10	4	0.4
Debilidades			
Manual de funciones desactualizado y sin competencias laborales definidas al roll administrativo.	0.10	2	0.2
No existe un plan de capacitaciones para los practicantes, contratistas o nuevos funcionarios del banco.	0.09	1	0.9
Ineficacia en los procesos (No hay respuesta rápida y oportuna a las peticiones que se hacen a las diferentes áreas).	0.12	2	0.24
Cuenta con políticas de privacidad y altas	0.13	1	0.13

restricciones tecnológicas que retrasan algunos procesos del Banco (restricciones en los accesos a la red y a información que tardan en solucionar y atrasan el trabajo del personal).			
Total	1		3.41

❖ **Análisis**

La ponderación del resultado da un total de 3.41 lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido las adecuadas, sin embargo, debe de haber algunas mejorías para reducir las debilidades para así tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos y obtener un mejor resultado.

CAPITULO II

2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

2.1 OFICINA DE DIVULGACION SUBGERENCIA CULTURAL

2.1.1 Funciones

El propósito principal de la sección de Divulgación del Banco de la Republica es coordinar, dirigir, programar, publicar y llevar a cabo los diferentes eventos, comisiones y proyectos, tanto de la Subgerencia Cultural del Banco, como de los museos del mismo(MAMU, Museo del Oro, Museo de Botero y casa de la moneda); así mismo se encarga de la Publicación y actualización al público de las distintas actividades y proyectos que se llevan a cabo; esta comunicación se hace a través de canales internos como lo son el portal cultural, infobanco y redes sociales, y en canales externos como prensa, radio y televisión.

La sección de Divulgación tiene a su cargo la dirección y realización de los eventos de las diferentes sucursales.

Esta dirigida por Sofía Constanza Restrepo, quien con los miembros de su equipo de trabajo llevan a cabo proyectos y actividades con el objetivo de mejorar e incentivar la cultura tanto en la capital del país como en las distintas regiones.

2.1.1.1 Descripción de funciones esenciales

- Supervisar, dirigir, coordinar y divulgar las diferentes actividades culturales del Banco.
- Dirigir, asesorar y coordinar con las demás secciones la elaboración de proyectos con el fin de ejecutarlos a corto y largo plazo
- Apoyar las diferentes actividades que requieran de registro y producción| audiovisual

- Participar en la implementación de sistemas de información que garanticen el mejoramiento de los procesos de la sección.
- Mantener actualizado el portal cultural, infobanco y redes sociales, con el fin de informar a los usuarios y al público en general, de las distintas actividades culturales que se llevan a cabo.
- Participar en el seguimiento y ejecución del presupuesto que se destina para la actividad cultural.
- Apoyar las distintas actividades que realicen las demás secciones de la subgerencia cultural
- Coordinar y llevar a cabo la ejecución de los presupuestos destinados.
- Atender solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios del portal cultural y de los asistentes a las actividades culturales.
- Presentar informes mensuales a la Dirección Técnica del seguimiento y ejecución del presupuesto de inversión
- Evaluar y revisar los proyectos de las demás secciones para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas.

La sección de divulgación está dirigida por Sofía Constanza Restrepo, en su equipo de trabajo se encuentran: Adriana Cediél quien es contadora, Raúl Jiménez Maldonado Diseñador gráfico, Tatiana Torres comunicadora social, Alejandro Rojas comunicador social, Irene Tabón Restrepo cineasta, Angélica Loaiza comunicadora social, Carolina Bernal comunicadora social, Gloria González comunicadora social, Silvia Echavarría bibliógrafa, Patricia Bonilla secretaria de sección y Sandra González Lic. En artes.

El sitio de trabajo es amplio y cómodo para el personal, cuenta con equipos de última tecnología y las instalaciones son modernas y con buena iluminación, hay un buen ambiente laboral, las relaciones interpersonales son buenas y cada uno realiza su trabajo de manera en que no interfieren en las actividades de los demás miembros de la sección.

2.2 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

- ❖ Seguimiento presupuestal de los contratos de realización audiovisual de la sección de Divulgación
- ❖ Acompañamiento del proceso de grabación de videos:
 - programar de acuerdo con el calendario de actividades de la SGCL
 - coordinar las revisiones y ajustes con las fuentes de información
 - recibir material audiovisual en DVD y entrega a la Dirección técnica de la BLAA
 - Publicar los videos en la sección multimedia de Banrepcultural
- ❖ Acompañamiento a los procesos de diseño de impresos y piezas gráficas
 - programar la producción
 - facilitar la comunicación entre las diseñadoras y las fuentes de la información
- ❖ Apoyo en la publicación de imágenes en Banrepcultural
 - Completar fichas técnicas del archivo de imágenes de Banrepcultural
 - Revisar estado de derechos de autor de las imágenes

CAPITULO III

3. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 TÍTULO

Diseño de un plan estratégico que permita el fortalecimiento de las competencias del personal de la sección de Divulgación del Banco de la Republica - Bogotá D.C.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

Servir como instrumento de apoyo y guía en el cual se especifican y definen las actividades que desarrolla el profesional Webmaster de la sección de Divulgación del Banco de la Republica.

3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las oportunidades de mejora en la sección de Divulgación del Banco de la Republica.
- Detallar los procesos administrativos que realiza el Webmaster, para agilizar el desarrollo de estas.
- Documentar los procesos de manera práctica que permita al Profesional Webmaster realizarlos rápidamente y de manera efectiva.

3.3 JUSTIFICACION

Toda actividad asignada a una persona tiene implícitos una serie de procedimientos que se deben realizar para cumplir con objetivos de una organización. De no llevarse a cabo procedimientos las actividades no se cumplirían.

Entendiendo qué es un procedimiento, se puede afirmar que un Manual de Procesos es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Para A. Reyes Ponce, se trata de “Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”.

De lo anterior se infiere que, la característica sobresaliente del Manual de Procedimientos la constituye el hecho de que es un documento escrito, a diferencia del Procedimiento en sí que está representado por la acción material. Es así como Graham Kellog indica que “Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Queda claro entonces, que el Manual de Procesos les da a los procedimientos realizados (que no necesariamente establecidos), un carácter formal u oficial para una determinada tarea o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientadora en la consecución de un resultado eficaz y eficiente.

De esta manera, esta propuesta se basa en el diseño de un Manual de Procedimientos, que busca informar y orientar al nuevo Webmaster de la sección de divulgación del Banco de la Republica, sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así confusiones a la hora de llevar a

cabo sus funciones; pero sirve también como una herramienta que fortalece las capacidades del nuevo funcionario para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones de manera coherente, eficaz e idónea a sus competencias y capacidades. La implementación de esta propuesta podría potencializar y agilizar el trabajo puesto que se evitaría la capacitación de este por parte de los demás funcionarios de la sección y se acoplaría a sus actividades en poco tiempo.

Finalmente, para llevar a cabo este análisis, fue importante revisar los manuales existentes en el Banco ya que por requerimiento del jefe inmediato se verificó si estos especificaban las actividades que los funcionarios realizaban, se encontró que estos están desactualizados y que las actividades que se especifican allí, ya no se ejecutan debido a un cambio en las plataformas y en los equipos del Banco; también se hizo una observación con el público objetivo interno, la cual permitió acoger y contrastar las percepciones que se tienen sobre la importancia de la actualización de los manuales de procedimientos del Banco de la República.

3.4 MARCO CONCEPTUAL

3.4.1 ¿Qué es un Manual de procesos?

El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es el que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización, debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo con nuevas políticas de la compañía. ("Manual de procedimientos", 2018)

3.4.1.1 La importancia de un manual de procedimientos dentro de una organización.

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

3.4.1.2 Ventajas de contar con un Manual de Procedimientos.

- Proporciona una concepción clara y sistemática de los procesos que se realizan en la unidad responsable (unidad administrativa y Órgano desconcentrado), permitiendo conocer su funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de actividades, requerimientos y puestos responsables de su ejecución;
- Precisa las actividades que debe llevar a cabo el personal que interviene en cada procedimiento, evitando la duplicidad de Estas;
- Sirve como medio de orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las actividades que llevan a cabo las distintas áreas que integran la unidad responsable;
- Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria, y
- Facilita las labores de auditoría, así como la evaluación del control interno.

3.4.1.3 Funciones de un Manual de procedimientos.

- El establecimiento de objetivos.
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

3.4.1.4 Una empresa que no cuente con un manual de procesos, corre el riesgo de:

- Que se confundan las responsabilidades.
- Que no haya reglas.
- Que no haya un control eficaz de las actividades.
- Que no haya un procedimiento establecido.

3.4.1.5 Causas que originan su elaboración o actualización.

La necesidad de elaborar un manual de procedimientos surge al crearse una unidad administrativa u Órgano desconcentrado, ya que este documento administrativo es el que proporciona de una forma ordenada, la información de los procedimientos y actividades que lleva a cabo el cargo responsable, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones que le son encomendadas. La actualización de un manual de procedimientos o procedimiento específico se debe realizar cuando se modifiquen las atribuciones conferidas al cargo responsable, la normatividad que rige el procedimiento o estructura orgánica de la unidad responsable o del área que realiza las actividades.

3.4.2 Diseño de procedimientos.

Los procedimientos permiten tener una concepción clara y sistemática de las actividades que se realizan en la unidad responsable; para ello es necesario aplicar una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas aplicables.

El primer punto que debe concretarse cuando se realizan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos, actualizarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

- ❖ Delimitación del procedimiento.
 - ¿Cuál es el proceso que se va a analizar?
 - ¿Dónde se inicia?
 - ¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; Este servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

❖ **Recolección de la información.**

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer la operación real de los procesos. Para recabar la información, se debe recurrir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico- administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos. Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son: Investigación documental: Es el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Es importante, además recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requisadas con los datos usuales, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre donde se originan, cuál es el trámite que siguen y donde se archivan o destruyen.

Entrevista directa: Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, ya que el entrevistador, al

tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, documentar de una forma más completa el procedimiento.

Observación de campo: Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todos los Órganos o personas que en el intervienen.

❖ Análisis de la información y diseño del procedimiento.

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, ya que consiste en analizar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual. Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?: Tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de Estas.

¿Quién lo hace?: áreas o secciones administrativas que intervienen en el procedimiento, y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?: Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?: Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?: Se refiere a la ubicación geográfica de las oficinas.

¿Por qué se hace?: Busca la justificación de la existencia del trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que lo integran. La descripción de cualquier procedimiento deber hacerse a detalle, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

3.4.3 Recomendaciones Generales

Es conveniente que los manuales de procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades administrativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades.

Terminado el manual de procedimientos, deberá contarse el número de páginas que lo integran, incluyendo descripciones, formas, guías de llenado y la información documental necesaria, y numerar cada página.

Los manuales de procedimientos deberán elaborarse en los formatos incluidos en esta guía y la Dirección de Organización se encargará de integrar la información procesada por la unidad administrativa en dicho formato. Una vez que se cuenta con el proyecto de manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias.

Después de efectuar esta revisión, deberá someter el proyecto de manual a la aprobación de las autoridades correspondientes. La cantidad de ejemplares que se reproduzcan, así como la difusión que se haga del manual de procedimientos, dependerá de la determinación del número de funcionarios y empleados que deben contar con este instrumento administrativo. Una vez que el manual de procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

El proceso de implantación de procedimientos requiere, en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable de realizar las actividades. Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario. La utilidad de los manuales de procedimientos y organización radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

3.4.4 Elementos que integran el manual.

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación, se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- ❖ Identificación
- ❖ Índice
- ❖ Introducción
- ❖ Objetivo del Manual
- ❖ Desarrollo de los procedimientos Identificación Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:
 - Nombre de la dependencia.
 - Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
 - Título del Manual de Procedimientos.
 - Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

3.4.4.1 Elaboración de un Manual de Procedimientos.

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

1. Definir el contenido:
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Áreas de aplicación.
 - Responsables.
 - Descripción de las operaciones.
 - Formatos.
 - Diagramas de flujo.
 - Terminología.
2. Recopilación de información.

3. Estudio preliminar de las áreas.
4. Elaboración de inventario de procedimientos.
5. Integración de la información.
6. Análisis de la información.
7. Graficar los procedimientos.
8. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
9. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Las fuentes de información más comunes son:

- Archivos de la empresa.
- Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Los métodos para compilar la información son:

- Investigación documental.
- Observación directa.

3.4.4.2 Revisión, aprobación, distribución e implantación.

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

3.4.4.3 Actualización

Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados. mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación.

3.4.4.3 Definiciones






- Webmaster: es aquel profesional del área digital y específicamente en el área de creación de páginas web que tiene conocimiento de todos los tipos de técnicas de programación y codificación informática, así mismo, un webmaster, debe ser capaz, por ejemplo, de crear páginas web, así como la coordinación de la misma para el mantenimiento de su relevancia. ("QUE ES WEBMASTER - Definición y características - IEMD", 2018)
- Tarea: "Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas" (Roig, 1996, p.33).
- Proceso: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"
- Procedimiento: "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso".
- Manual de procesos y procedimientos: Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- Manual: Carpeta o fólder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios. **Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.

3.4.4.4 Simbología utilizada

A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procesos levantados.

Tabla 5. Simbología

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/ Final	Indica fin o inicio de un procedimiento.
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento.
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación.
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Conector externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.

3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades							
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Julio	Agosto	Sep/bre	Oc/bre	N/bre	D/bre
Inicio de la actividad laboral	Jefe de divulgación y estudiante en practica	X					
Recorrido por la sección de divulgación	Secretaria de divulgación y estudiante en	X					

	practica							
Revisión de las tareas pendientes	Estudiante en practica	X						
Realización de las actividades asignadas	Estudiante en practica	X	X					
Revisión documental	Estudiante en practica		X					
Observación de las actividades de la sección de divulgación	Estudiante en practica		X					
Detectar falencias y realizar diagnostico	Jefe de divulgación y Estudiante en practica		X	X				
Informar a la jefe de sección para que autorice el diseño del manual de procedimientos	Estudiante en practica		X	X				
Entrega del primer informe de practica a la Universidad de Pamplona	Estudiante en practica			X				

Se dará a conocer a la jefe de sección el diseño de un manual de procedimientos para que este autorice su puesta en marcha.	Estudiante en practica			X			
Identificar las oportunidades de mejora en cuanto a competencias con el fin de proponer un Manual de procesos.	Estudiante en practica			X			
Reunión con la jefe de sección y equipo de trabajo sobre la importancia del trabajo en equipo, motivación y participación.	Funcionarios de la sección de Divulgación			X			

Primera socialización de las funciones realizadas por el profesional Webmaster	Estudiante en práctica profesional de la sección de Divulgación Webmaster			X			
Segunda socialización de las funciones realizadas por el profesional Webmaster	Estudiante en práctica profesional de la sección de Divulgación Webmaster				X		
Segunda socialización de las funciones realizadas por el profesional Webmaster	Estudiante en práctica profesional de la sección de Divulgación Webmaster				X		

CAPITULO IV

4. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1 DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LA SECCIÓN DE DIVULGACIÓN DEL BANCO DE LA REPUBLICA - BOGOTÁ D.C

El Diseño de un plan estratégico que permita el fortalecimiento de las competencias del personal de la sección de Divulgación del Banco de la Republica - Bogotá D.C, tiene como fin ampliar los conocimientos y facilitar las labores del profesional de Divulgación Webmaster, esto conlleva a mejorar los conocimientos y competencias de los mismos, para aumentar el nivel de productividad, cuantitativa y cualitativamente y de esta forma direccionarlos al cumplimiento de objetivos tanto personales como los de la organización.

4.1.1 Identificar las oportunidades de mejora del cargo de Profesional de Divulgación Webmaster, del Banco de la Republica.

Para llevar a cabo este análisis e identificar las oportunidades de mejora de la sección de divulgación del Banco de la Republica, fue necesario utilizar medios de recolección de información como lo fue la revisión documental; donde se encontró información de vital importancia a tener en cuenta y el método de observación directa, que consistió en observar a el funcionario en el momento en que realizaban sus actividades las cuales permitieron acoger y contrastar las labores que realiza.

Se tomó como apoyo la herramienta enviada por centro de prácticas de la Universidad de Pamplona (CENPAE), la cual permitió conocer más sobre

algunos aspectos relevantes como: su historia, razón de ser del Banco, como está organizado, áreas geográficas cubre, sus políticas de comunicación, las políticas Monetarias, publicas, financieras y de contratación, la infraestructura física, recurso humano con que cuenta y como es el nivel jerárquico y estilo de dirección.

Al analizar la información recolectada, se encontraron aspectos importantes a tener en cuenta como que el Banco de la Republica Es la institución que emite y administra la moneda legal y ejerce la función de banquero de bancos. Además, controla los sistemas monetarios (el dinero), crediticio (las tasas de interés) y cambiario (la tasa de cambio) del país.

Para responder a los retos que imponen los avances tecnológicos, se adopta un modelo de gestión de tecnología con criterios de eficiencia, administración de riesgos y mejores prácticas. En este contexto, se fortalecerá la arquitectura empresarial, la gobernanza de datos y el sistema de gestión de la seguridad de la información.

Gracias a los cambios en la infraestructura tecnológica y organizacional del banco, hay procesos nuevos que aún no se han documentado en un manual, esta falla hace que la adaptación de los nuevos funcionarios tarde más de lo que se espera y que se retrase el trabajo

Partiendo de esto es indispensable que el Banco de la Republica cuente con una buena política de actualización del proceso, teniendo como objetivo principal el bienestar de la entidad.

Desde el perfil de Administradora de Empresas en formación, se pretende diseñar un manual de procesos, el cual facilite la realización de las actividades y tareas que desarrolla el Profesional de la Sección de Divulgación del Banco de la Republica y realizar actividades que permitan la ejecución de este.

Teniendo en cuenta que no se ha actualizado el Manual vigente, se realizó un diagnóstico para identificar las necesidades de fortalecimiento y mejora del cargo.

La identificación de las necesidades se elaboró hablando con cada uno de los empleados de la Sección, donde ellos expresaron las necesidades que tienen y que para ellos deben realizarse en la sección y en el Banco.

4.2. IDENTIFICACION Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL.

4.2.1 Introducción.

El presente Manual de Procesos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del profesional de la sección divulgación Webmaster del Banco de la Republica, para así servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procesos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo del cargo del profesional Webmaster de la sección de Divulgación de Banco de la Republica.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura organizacional de la sección, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de este, con el fin de cuidar su vigencia.

4.2.2Justificación.

El diseño y elaboración de un manual de procesos para el cargo de profesional de Divulgación Webmaster, mediante la revisión y observación de los diferentes procesos que realiza.

La estructuración de estos procesos, parte de la necesidad de tener una guía clara, que sirva de apoyo para nuevos funcionarios que desempeñen este cargo, con el fin de que desarrollen sus tareas de manera eficaz y se acople al cargo en el menor tiempo posible.

4.2.3Objetivo.

Ampliar los conocimientos y facilitar las labores que realiza el profesional de Divulgación Webmaster, mediante la revisión de los diferentes procesos documentados en un manual debidamente estructurados.

4.2.4Alcance

Este manual va dirigido a el cargo de profesional de la sección de Divulgación del Banco de la Republica. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la sección.

4.2.5 Descripción del cargo

A- DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO:	PROFESIONAL
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	94524644
TITULAR:	ALEJANDO ROJAS CARDOZO
DEPENDENCIA:	SUBGERENCIA CULTURAL
ÁREA O SECCIÓN:	SECCION DE DIVULGACION Y SERVICIOS EDUCATIVOS
CIUDAD:	BOGOTÁ
CARGO JEFE INMEDIATO:	JEFE DE SECCIÓN
B- RESUMEN DEL CARGO	
<p>Describa aquí la esencia de su cargo resaltando la responsabilidad que conlleva (qué hace) y su objetivo (¿para qué lo hace?)</p>	
<p>Editar y divulgar los contenidos relativos a la información y programación de la Subgerencia Cultural, a través de los diferentes medios de difusión digital, manteniendo la unidad gráfica y de imagen institucional con el fin de lograr que los usuarios tengan acceso a la información sobre la actividad cultural ofrecida por el Banco de la Republica</p>	

REF.	C- ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:
	<p>Debe tenerse en cuenta que esta es una relación de las principales actividades que le corresponde desarrollar, lo cual no impide que en desarrollo de los principios que orientan la relación laboral, se le puedan encomendar otras labores no explícitamente contempladas en la presente descripción, que resulten afines al perfil del cargo, y que sean necesarias para el cumplimiento de los fines</p>

	<p>institucionales.</p> <p>Describa las principales responsabilidades a su cargo, reflejando con exactitud lo que usted hace y para qué lo hace, ordenadas de mayor a menor de acuerdo con su grado de importancia.</p>
<p>1</p>	<p>Realizarla actualización diaria de la programación cultural en el portal web, sugerir contenidos adicionales para la divulgación de los eventos y verificar que la información de la programación cultural publicada en el portal sea la correcta y este gráficamente estructurada, de acuerdo con la información remitida por las áreas. Lo anterior con el fin de ofrecer información completa, actualizada, atractiva y de fácil acceso para los usuarios.</p> <p>Hacer seguimiento a la ejecución de actividades de mantenimiento de la página web, actualización de la información, nuevos formatos de divulgación, administración de redes sociales y envío de correos masivos, para lograr una mayor divulgación de las actividades y servicios de la Subgerencia Cultural de Banco</p>
<p>2</p>	<p>Definir editorialmente la publicación de los contenidos relacionados con la programación cultural vigente en los diferentes medios de divulgación digital con los que se cuenta, con el fin de que la información sea atractiva y clara para los usuarios.</p> <p>Capacidad para redactar textos, editarlos y corregirlos para su posterior publicación en el portal cultural.</p> <p>Criterio editorial para privilegiar y ubicar contenidos dentro de la página de la actividad cultural.</p> <p>Escribir guiones pequeños para la realización de videos y audios promocionales de los servicios culturales.</p> <p>Capacidad para entrevistar personajes de reconocida trayectoria, así como usuarios desprevenidos que visitan las instalaciones culturales del Banco, para la realización de videos de la actividad cultural.</p> <p>Manejo de Photoshop para edición y corrección de imágenes que hacen parte de las</p>

	<p>actividades de la SGCL.</p> <p>Conocimientos básicos de Illustrator para edición y corrección de imágenes que hacen parte de las actividades de la SGCL.</p>
3	<p>Orientar a las áreas de la Subgerencia Cultural en el diseño de páginas web, realizar su montaje y publicación, y presentar el soporte a los encargados del manejo de estas páginas para contribuir en la divulgación de la actividad cultural del Banco.</p>
4	<p>Revisar el portal web de la Subgerencia Cultural y realizar los ajustes de diseño e imagen institucional con el fin de garantizar que se mantenga la unidad gráfica.</p> <p>Actualizar la información del Portal web y hacer mantenimiento técnico al mismo, para contribuir a que los usuarios accedan a información institucional veraz de la Subgerencia Cultural.</p> <p>Se requieren conocimientos básicos de edición de audio (audacity) para editar entrevistas y piezas sonoras que divulguen la actividad cultural del BR; También conocimientos básicos de fotografía para registrar espacios, exposiciones y actividades para usar imágenes que complementen la información del portal cultural del BR</p>
5	<p>Elaborar y programar el envío de correos electrónicos para la divulgación de la actividad cultural, así como actualizar las redes sociales donde se publican los eventos, con el fin de lograr llegar a la mayor cantidad de público posible.</p> <p>Se requieren conocimientos básicos en el manejo de audio y video para la realización de videos para promocionar las actividades de la SGCL.</p> <p>Se requieren conocimientos en HTML para editar las plantillas de los correos, corregir código de las páginas del portal y modificar tamaños y diseños de plantillas de savicom</p>

D- AUTONOMÍA	
ACCIONES COMPLEJAS DE LAS AREAS DE RESPONSABILIDAD	ATRIBUCIONES DEL CARGO (DECISIONES AUTONOMAS)
(Nivel de exigencia mental para la solución de problemas)	(Libertad para la toma de decisiones)
<p>Elegir textos e imágenes a usar atendiendo a la mejor diagramación en el espacio virtual.</p> <p>Crear un sistema propio de cronograma de envíos.</p> <p>Establecer qué tipo de contenidos digitales (audios, imágenes, videos, etc.) se requieren para apoyar la divulgación de la programación cultural.</p> <p>Analizar el tipo de medio a usar de acuerdo con la actividad y el público a la que va dirigida.</p> <p>Solicitar información para la actualización del portal.</p> <p>Proponer plantillas, imágenes, formatos novedosos.</p> <p>Sugerir ajustes en el diseño de las páginas web de las áreas.</p> <p>Instruir a los administradores locales y regionales sobre los mejores usos y formas de hacer las publicaciones en la web.</p>	<p>Proponer el medio de divulgación digital para publicar la información de la programación cultural.</p> <p>Proponer el esquema de diseño de publicación.</p> <p>Proponer soluciones a inconvenientes en las herramientas de divulgación digital.</p> <p>Sugerir ajustes en las páginas actuales y la creación de nuevas páginas.</p> <p>Hacer ajustes gráficos del portal Web, de los correos electrónicos y de las redes sociales.</p>

4.3 PROCESOS QUE REALIZA EL PROFESIONAL DE LA SECCIÓN DE DIVULGACIÓN WEBMASTER

4.3.1 Revisión del portal Banrepcultural.

Banrepcultural es el portal cultural del Banco de la República, en el cual se publican las noticias, eventos, exposiciones, actividad musical, noticias, eventos de sucursales y servicios que presta la red cultural del Banco de la República.

- 1) Revisión del home (centros culturales, Bogotá)
- 2) Museos (MAMU, Casa de la Moneda, Museo de Botero, Museo del oro, Casa Gómez Campuzano)
- 3) Bibliotecas (BLAA, BLAA cede norte Casa Gómez Campusano)
- 4) Actividad musical (Bogotá)
- 5) Actualización de slider principal (imagen principal de la página) se alimenta con noticias y nuevas exposiciones de los museos home principal
- 6) Edición de los recomendados
- 7) Noticias: las noticias que se encuentran en destacados principales del home y ya pasaron, se bajan a la pestaña de noticias para que permanezcan en el portal y los usuarios puedan observarlas.
Nota: todo contenido de noticias que se publique como destacado en el Home debe tener un resumen coherente (este de debe editar en la casilla resumen y debe tener una sola línea de texto.)
- 8) Proyectos, se actualiza esta sección con todos los proyectos que se desarrollan en la BLAA
- 9) Actualización de los contenidos del servicio Red de Bibliotecas: Esta solicitud la hace normalmente Andrés Huertas quien envía el enlace en el que se encuentran los textos o imágenes que se deben actualizar, se debe revisar ortografía y redacción de los textos antes se actualizar en el portal.

10) Proyecto la Paz se toma la palabra.

Para activar el formulario de inscripción de los mediadores de este proyecto, se debe hacer el siguiente proceso

a) Red de mediadores

Formulario

- Contenido
- Webforms
- Red de mediadores
- Editar
- formulario
- web - Opciones del formulario
- Estado del formulario (si se requiere activar este formulario se selecciona la opción abrir)
- Abrir formulario

Este formulario solo se abre o se habilita cuando se requiera inscripciones de nuevos mediadores; para descargar la lista de los inscritos se realiza el siguiente proceso

- Contenido
- web
- Red de mediadores
- Descargar documento en formato Excel

Para subir esta nueva lista en savicom, se debe depurar el documento descargado y dejar solo los siguientes datos: apellidos, nombres, ocupación, ciudad, correo electrónico y teléfono.

Tabla 6. Procesos en el portal Banrepcultural

Nombre del Proceso: Portal Banrepcultural	
Tipo de proceso: operativo	
Actividades	
<p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna (con los encargados de las actividades) • Revisión completa del portal • Actualización diaria de los contenidos del portal. • Lista de las personas inscritas que desean recibir información de las actividades culturales. 	<p>Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de actualización del portal (contenido del portal cultural) • Actualización de los servicios que se prestan en Bogotá y sucursales. • Información completa sobre las actividades.

Figura 2. Diagrama de flujo de los procesos del portal Banrepcultural

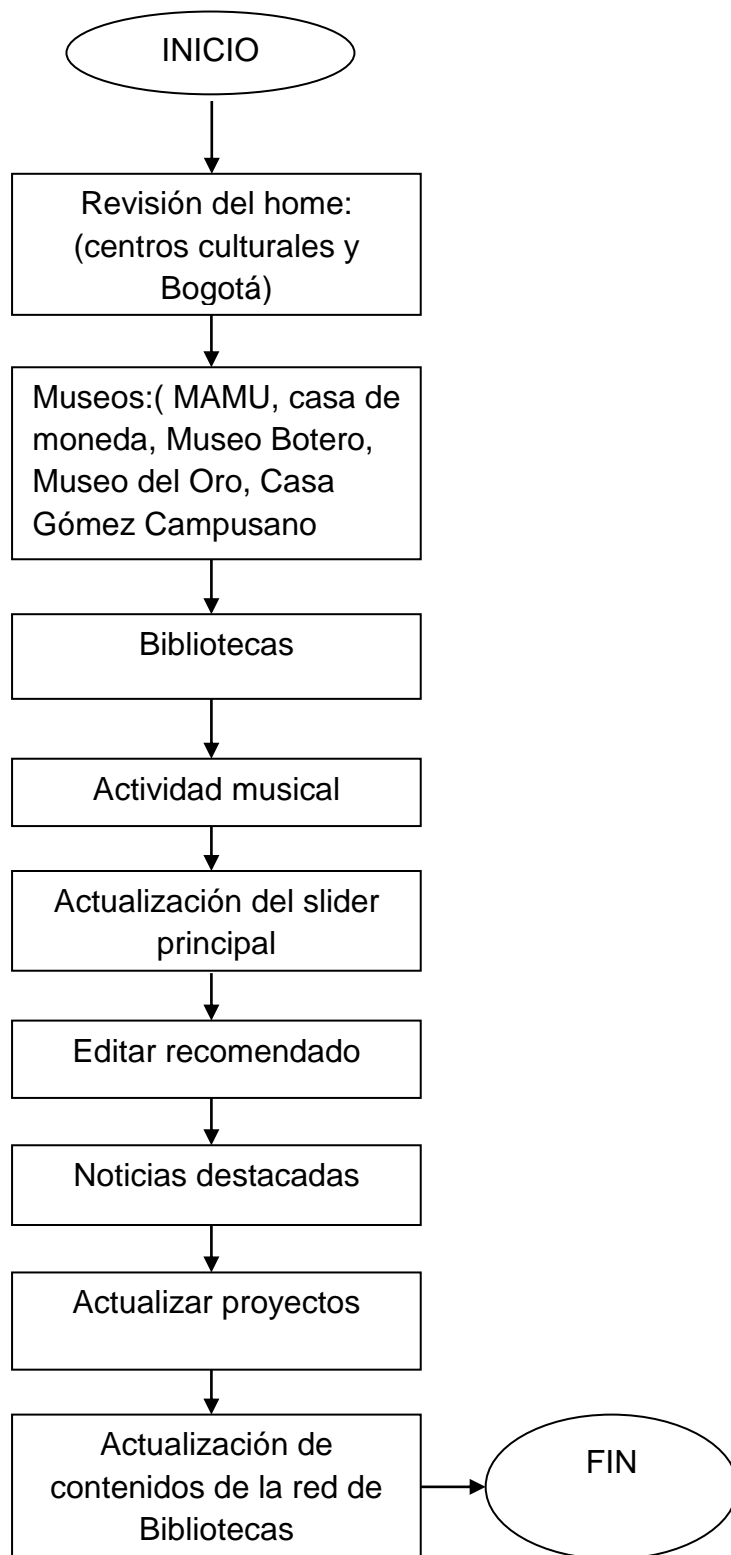
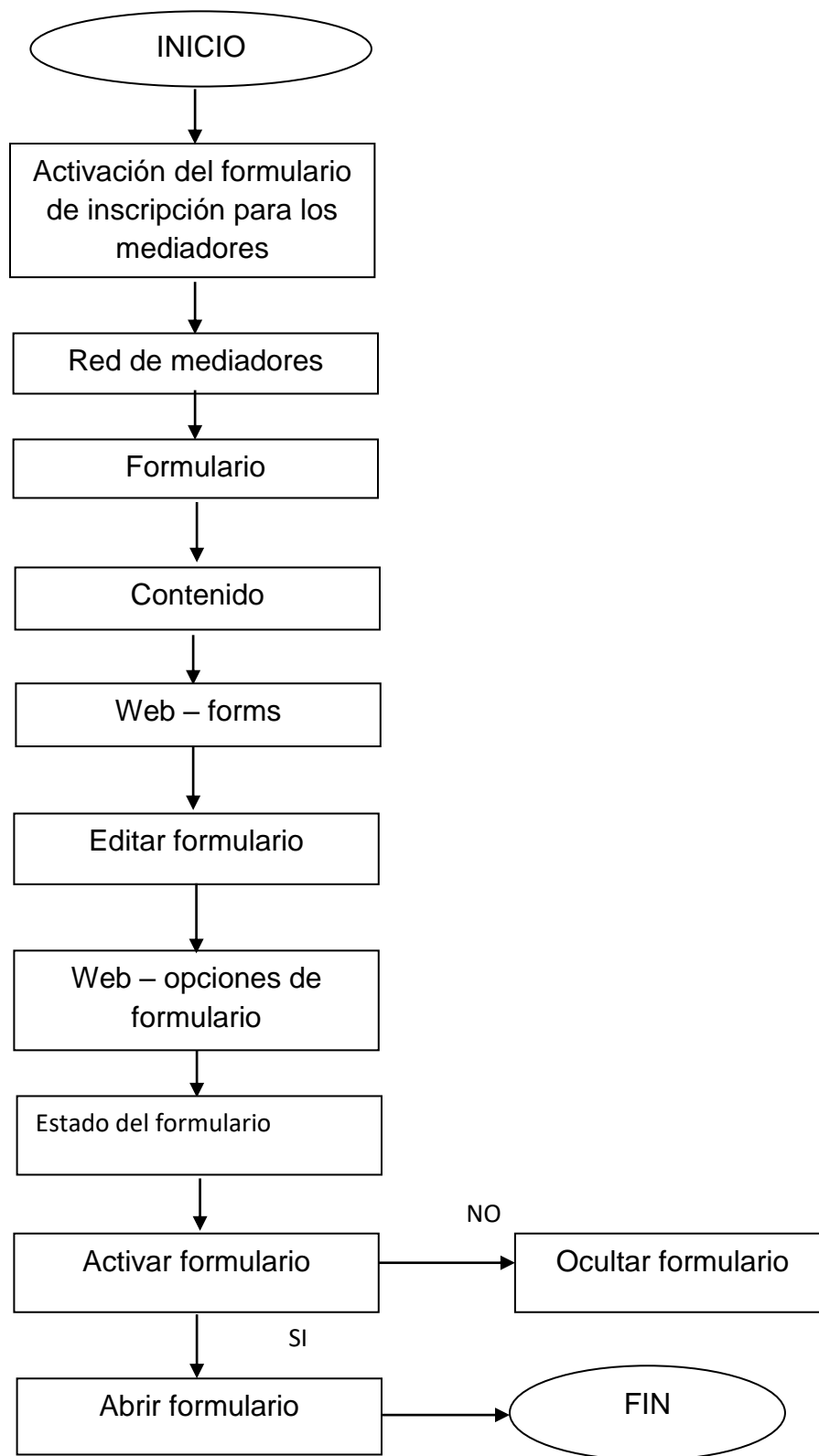


Figura 3. Diagrama de flujo del proyecto la paz en el portal Banrepcultural



4.3.2 Savicom

Es una plataforma de correo masivo que garantiza la integridad de las bases de datos.

Las actividades son administradas por Alejandro Rojas, quien se encarga de coordinar la plataforma, las listas de correo de los usuarios Bogotá, los correos de las sucursales y la verificación y actualización de estas listas; esto se realiza de la siguiente manera:

- 1) Se ingresa a savicom.com.co
- 2) Mensajes
- 3) Preparar/enviar un mensaje
- 4) configurar
 - crear nueva campaña
- 5) contenido
 - fuente HTML
 - Pegar código HTML
 - Hacer pruebas de los correos (se envía un correo para que lo apruebe el encargado de la actividad)
- 6) Librerías
 - Administrar la librería de las plantillas: Savicom permite crear y administrar las plantillas de los mensajes que utiliza en las campañas de email. Existen 8 plantillas de sucursales, 8 para cada sección (artes, música, BLAA, Museo del oro, museos) y una plantilla para prensa divulgación.
- 7) Destinatarios de la lista
 - La lista de destinatarios más grande es la de la BLAA Noticias y novedades; si el correo solo va para una lista de destinatario, se programa el envío o se hace inmediatamente.

Para enviar el correo a varias listas, se da clic en el botón constituya la consulta y en la ventana adicione un grupo para la búsqueda se selecciona la opción: todo lo que aparezca a continuación es verdadero.

8) Programar: El correo se puede enviar inmediatamente después de la aprobación o se programa para que se envíe un día específico a los destinatarios de la lista: se selecciona todos los destinatarios de una sublista definida: existen 40 listas de correos en las cuales están los destinatarios de Bogotá y Sucursales.

9) Reportes

- pestaña reportes
- Completado
- Se filtran los mensajes enviados
- Se descargan los reportes de los mensajes filtrados

10) Manejo de contenidos de correos dirigidos a los usuarios de las listas de correos de Bogotá.

Es importante resaltar que la creación de contenidos de los correos que se envía a los destinatarios de las distintas listas de la ciudad de Bogotá está a cargo de Angelica Loaiza, quien coordina con los encargados de cada uno de los eventos la programación, revisión y envío de los correos a sus destinatarios; Angelica también administra el usuario y contraseña para el acceso a Savicom.

11) Manejo de contenidos de los correos dirigidos a los usuarios de las listas de correos de sucursales.

12) Proyecto la paz se toma la palabra

- Destinatarios
- Adicionar destinatarios
- Seleccionar el tipo de archivo que se va a subir (solo un archivo)
- Opciones para subir archivos: inscribir o actualizar destinatarios existentes
- Subir el archivo- seleccionar archivo

- Seleccionar lista o sablista y configurar el campo que se va a subir en el archivo: nombre, apellido, ciudad, ocupación, teléfono, dirección de correo electrónico y habeas _ data(verdadero)

- Enviar
- Otro formulario
- Historial

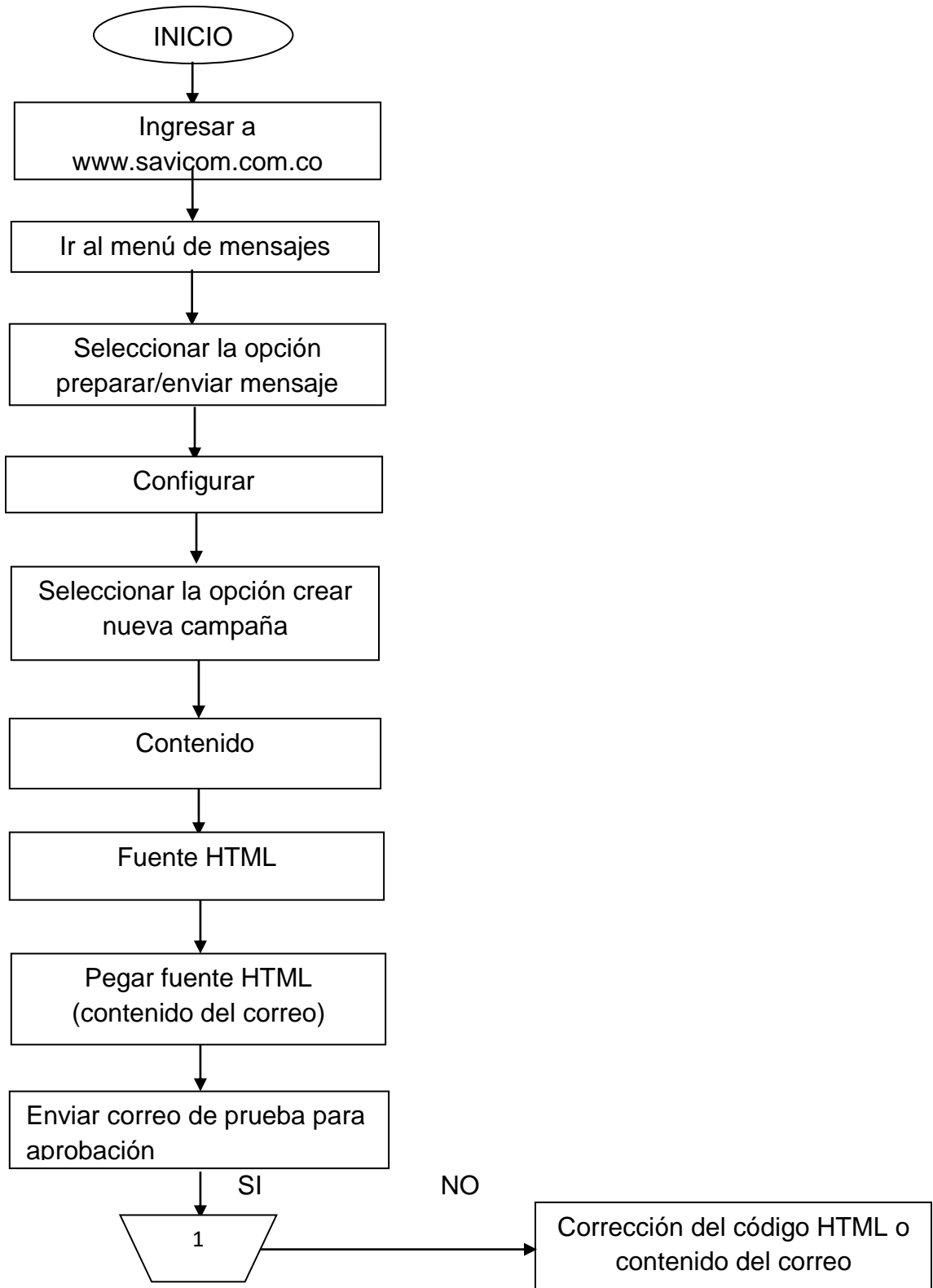
13) Por otra parte, para la creación de los contenidos de los correos de las sucursales, el Banco de la Republica contrata a un intermediario, que en este caso es la compañía IMAGINE; la persona encargada de realizar los correos es Santiago Salazar, las sucursales deben comunicarse directamente con IMAGINE al correo: soporte@savicom.com.co y con copia al profesional de divulgación; En caso que las sucursales no envíen material directamente a IMAGINE, pero envíen a divulgación para postear en redes sociales y portal, este se le hace llegar a Santiago Salazar, para que elabore el contenido de los correos.

Contacto Santiago Salazar: 3046376603

Tabla 7. Procesos en Savicom

Nombre del Proceso: SAVICOM	
Tipo de proceso: operativo	
Actividades	
<p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna (con los encargados de las actividades) • Revisión de los diseños para cada correo • Corrección y aprobación de los contenidos de los correos • Lista de las personas inscritas que desean recibir información de las actividades por medio de correo electrónico • Descripción del usuario y especificaciones del servicio que solicito • Documento en formato Excel 	<p>Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de planeación del servicio (contenido del correo que se enviará) • Proceso de realización del servicio (contenido del correo que se enviará)

Figura 4. Diagrama de flujo de los procesos en Savicom



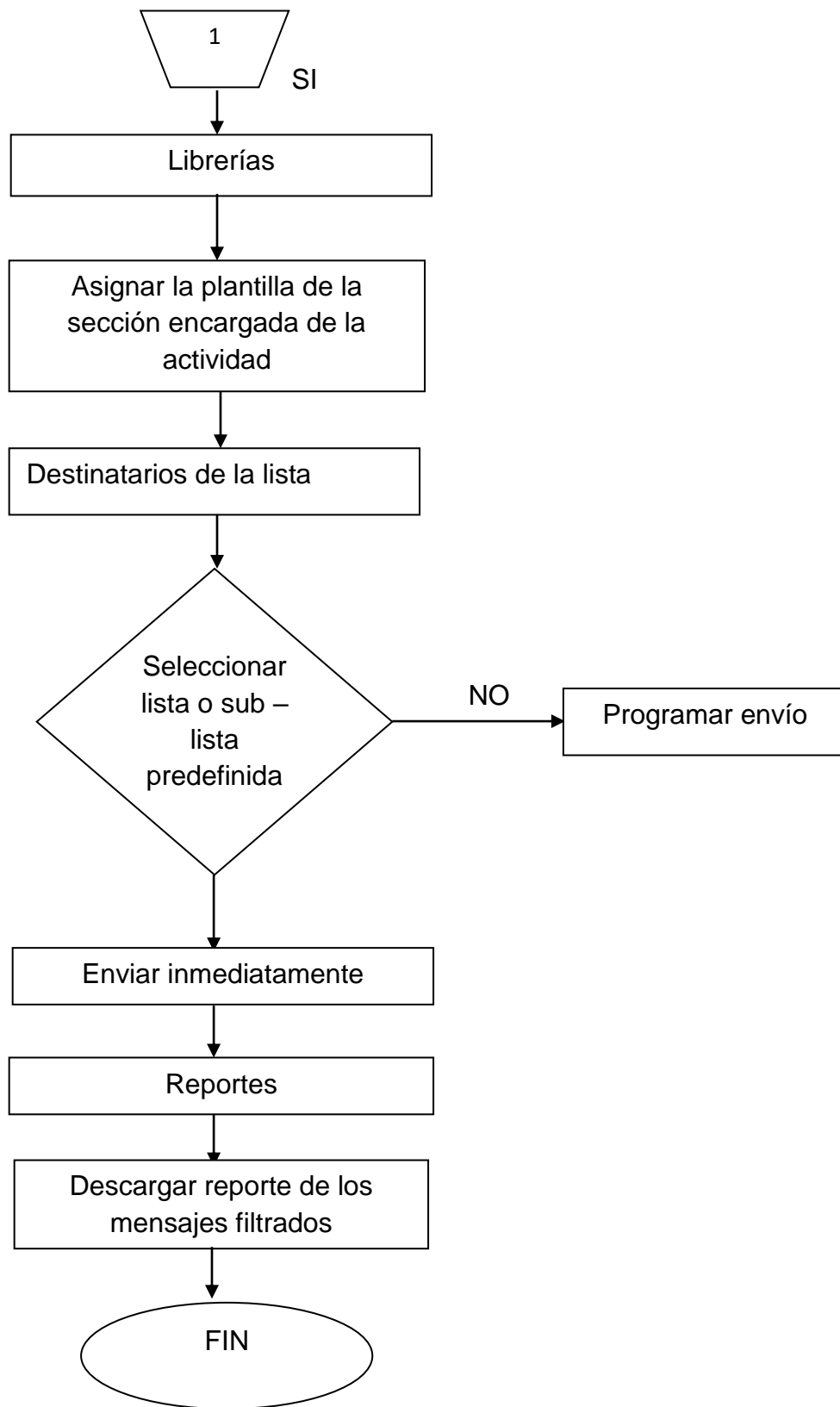
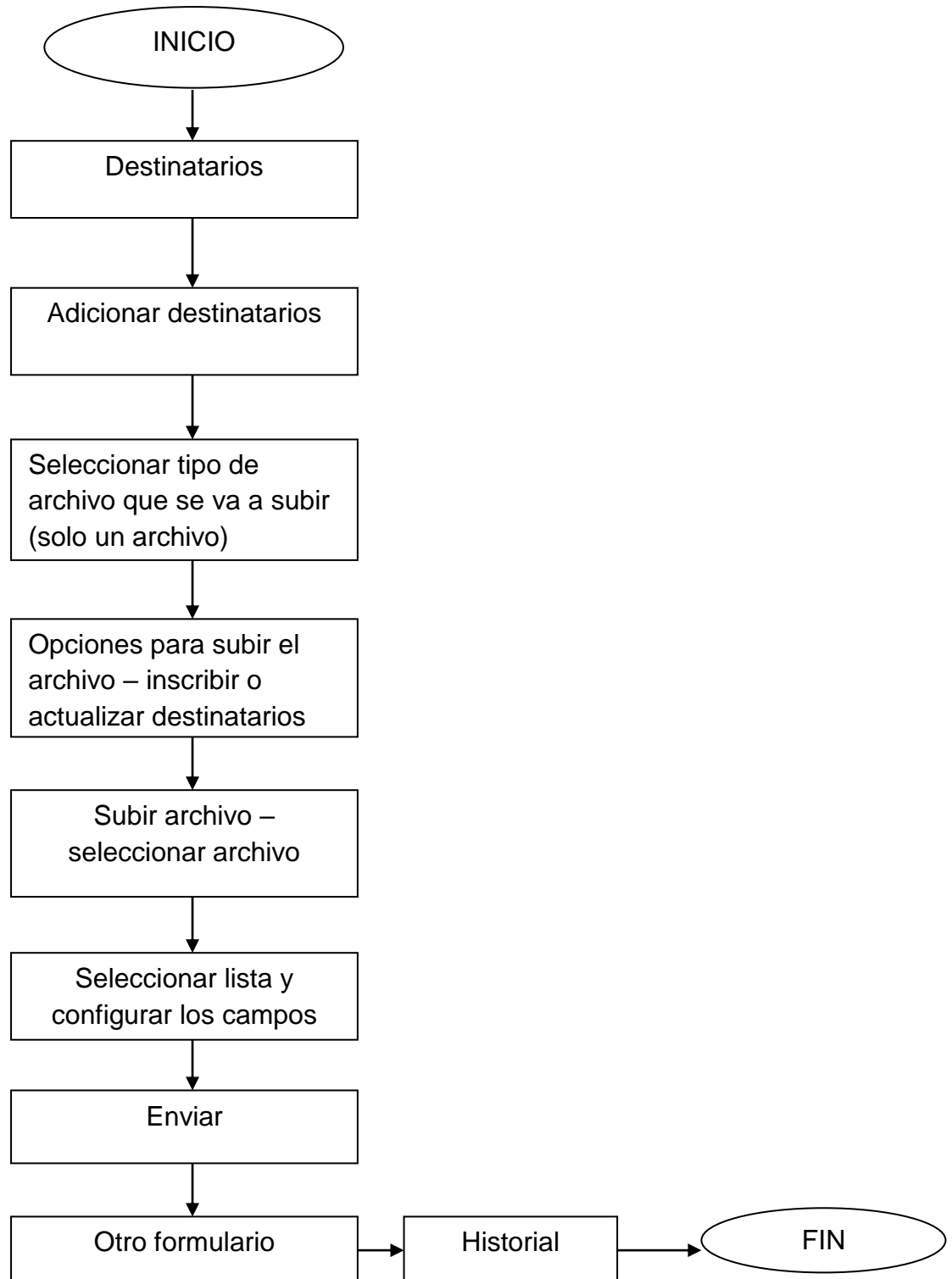


Figura 5. Diagrama de flujo del proyecto la Paz en Savicom



4.3.3Scala

Es una plataforma que maneja las pantallas de los museos del Banco de la Republica.

El ingreso a scala se hace a través de

<http://wscala1d:8082/ContentManager/#login>, luego se necesita de un usuario y contraseña.

Este usuario y contraseña serán asignados de acuerdo al usuario que el banco suministra a los funcionarios; el departamento de sistemas de información, quien maneja las carteras electrónicas rectifica el usuario y suministra una nueva contraseña. La persona encargada es Mary Tulia Muñoz Vargas, la cual puede contactar a través del correo [:Mmunozva@banrep.gov.co](mailto:Mmunozva@banrep.gov.co) .

Una vez se haya ingresado a la plataforma, se suben las 5 pantallas de los museos a la plataforma se administran de la siguiente manera:

1. Contenido
 - Multimedia
 - Nuevo
 - Cargar multimedia (seleccionar archivo)
 - Agregar
 - Cargar

2. Planificación
 - Listas de reproducción
 - Museos- museo de arte
 - Agregar elemento multimedia
 - Seleccionar 5 pantalla que se va a subir
 - Agregar y cerrar
 - Guardar y cerrar

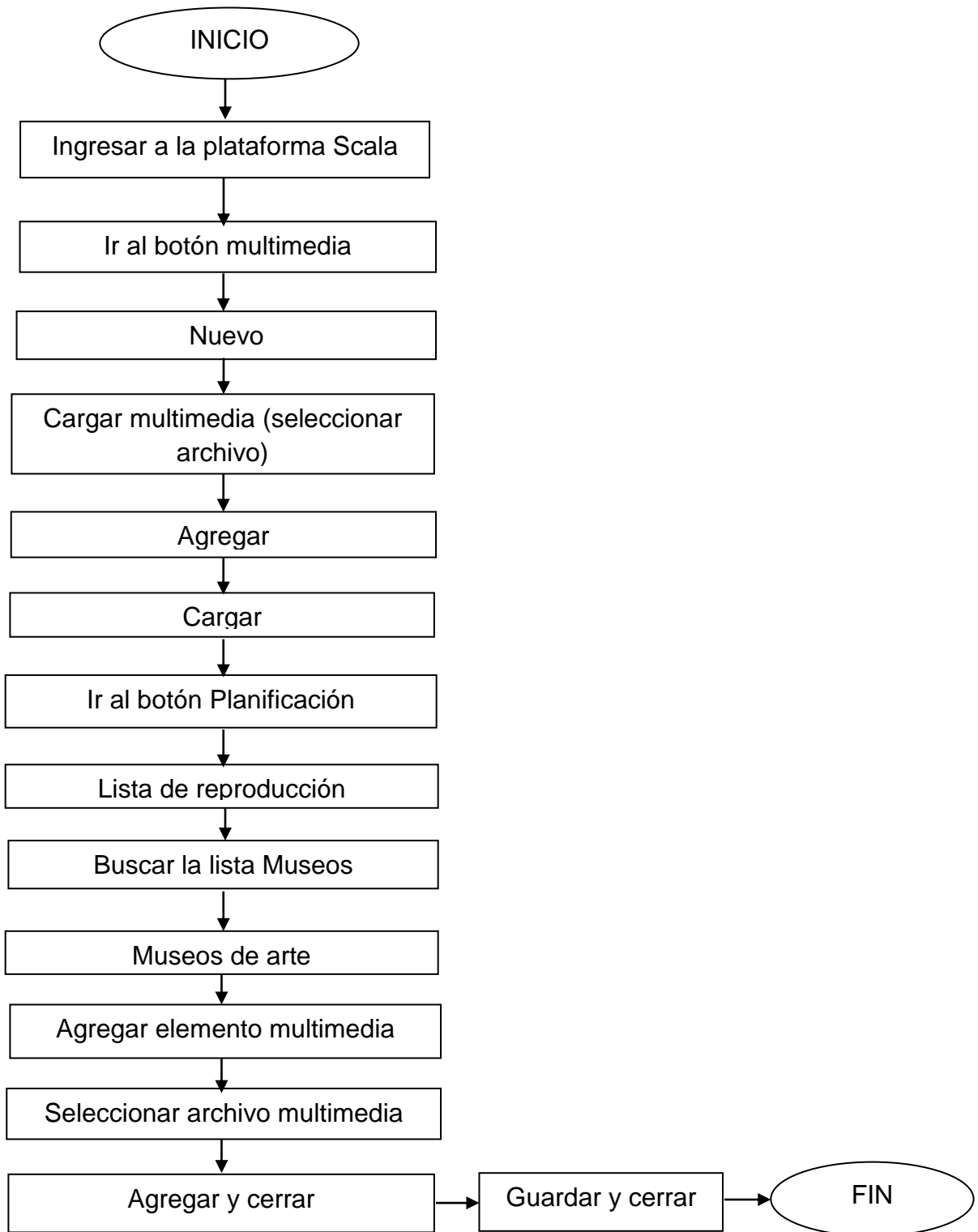
Nota: el tamaño de los videos 5 pantallas que se suben a Scala debe ser de 9600x1080.

Finalmente, en esta plataforma también se administran las 5 pantallas de las sucursales de San Andrés y Buenaventura; las dimensiones de los videos 5 pantallas de estas dos sucursales es de 3840x1080.

Tabla 8. Procesos en Scala

Nombre del Proceso: SCALA	
Tipo de proceso: operativo	
Actividades	
<p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna con los realizadores de los contenidos multimedia • Indicaciones para la realización de los contenidos multimedia • Recepción de contenidos y actualización en la plataforma Scala 	<p>Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualización de los contenidos multimedia en las salas de los museos

Figura 6. Diagrama de flujo de los procesos en Scala



4.3.4 Catálogos

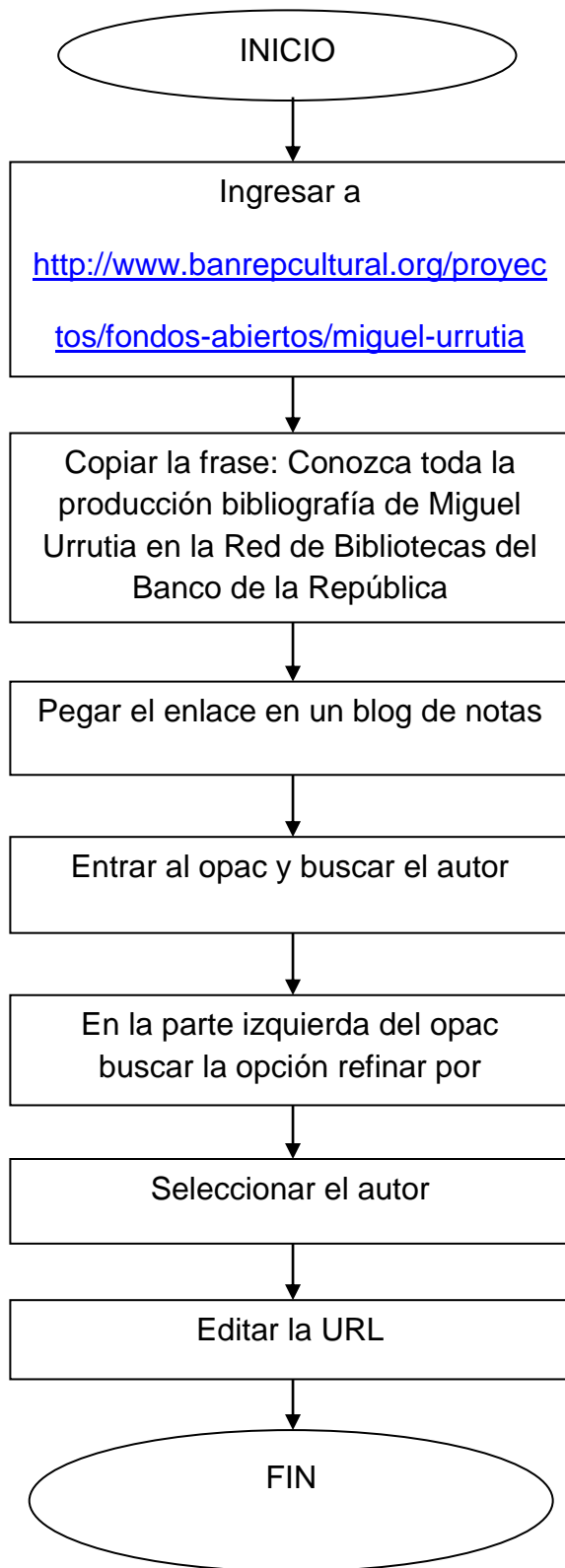
Este proceso solo se realiza cuando se tenga que poner los libros disponibles de un solo autor en el catálogo. Generalmente se usa cuando un autor se muere.

1. Entrar a esta página: <http://www.banrepcultural.org/proyectos/fondos-abiertos/miguel-urrutia>
2. Copiar enlace de la frase: Conozca toda la producción bibliografía de Miguel Urrutia en la Red de Bibliotecas del Banco de la República
3. Pegar el enlace anterior en un bloc de notas: [http://ticuna.banrep.gov.co:8080/cgi-bin/abnetclwo20?ACC=DOSEARCH&xsqf01=\(%22Mutis,%20%C1lvaro%\)](http://ticuna.banrep.gov.co:8080/cgi-bin/abnetclwo20?ACC=DOSEARCH&xsqf01=(%22Mutis,%20%C1lvaro%))
4. Entrar al Opac y buscar el autor.
5. En la parte izquierda de la pantalla dentro del Opac, donde dice Refinar por: darle clic al autor, que en este caso es Álvaro Mutis. Se generará este enlace: <http://ticuna.banrep.gov.co:8080/cgi-bin/abnetclwo20/O8332/IDb9ef00f1?ACC=131&srch=%22Mutis,%20%C1lvaro%22.T100.&xsfac=on&etapaFace=1&fieldFace=T100>
6. Lo que está en amarillo se debe reemplazar por lo que está en rojo, entonces la URL debe quedar así: [http://ticuna.banrep.gov.co:8080/cgi-bin/abnetclwo20?ACC=DOSEARCH&xsqf01=\(%22Mutis%20%C1lvaro%22\)](http://ticuna.banrep.gov.co:8080/cgi-bin/abnetclwo20?ACC=DOSEARCH&xsqf01=(%22Mutis%20%C1lvaro%22))
7. Tener en cuenta que la coma después del apellido que está en la zona amarilla se debe quitar para que la URL funcione.

Tabla 9. Procesos en los Catálogos

Nombre del Proceso: Catálogos	
Tipo de proceso: operativo	
Actividades	
<p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar el autor y sus obras dentro del opac. • Actualización de contenidos de los catálogos, cuando se tengan los libros disponibles del autor • Destacar la obra y vida de un autor cuando fallece. 	<p>Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer las obras que este autor hizo durante su vida

Figura 7. Diagrama de flujo de los procesos en los Catálogos



CAPITULO V

5. ALCANCE DE LOS OBJETIVOS

5.1 SERVIR COMO INSTRUMENTO DE APOYO Y GUÍA EN EL CUAL SE ESPECIFICAN Y DEFINEN LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EL PROFESIONAL WEBMASTER DE LA SECCIÓN DE DIVULGACIÓN DEL BANCO DE LA REPUBLICA.

5.1.1 Identificar las oportunidades de mejora en la sección de Divulgación del Banco de la Republica

De acuerdo con el diagnóstico realizado a través observación directa y la revisión documental, se pudo identificar las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades de la sección de divulgación del Banco de la Republica– Bogotá D.C, en la cual surgió la propuesta del “DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LA SECCIÓN DE DIVULGACIÓN DEL BANCO DE LA REPUBLICA - BOGOTÁ D.C”, lo cual tuvo un alcance satisfactorio.

5.1.2 Detallar los procesos administrativos que realiza el Webmaster, para agilizar el desarrollo de estas.

Para la elaboración del manual de procesos se hizo un diagnostico en el cual se observó la necesidad de actualizar y estructurar los nuevos procesos que ejecuta el profesional de la sección de divulgación webmaster, para esto fue necesario hacer un seguimiento riguroso de cómo se realizan estos paso a paso, para documentarlos ordenadamente con el fin de que sirva como herramienta de apoyo y soporte para que se agilicen y ejecuten rápidamente los procesos y operaciones que desempeña este cargo.

Durante el diseño del manual se hace una serie de tutoriales que sirven como soporte del documento en los cuales se explica de manera didáctica cada uno de los procesos, con el fin de que estos sean entendidos fácilmente y se optimicen las labores del profesional webmaster de la sección de divulgación del Banco de la Republica.

5.1.3 Documentar los procesos de manera práctica que permita al Profesional Webmaster realizarlos rápidamente y de manera efectiva.

Para el diseño del manual se realizó un diagnóstico para identificar las necesidades que el personal de la sección de divulgación requería para el fortalecimiento de sus procesos y actividades, lo que condujo a al diseño, estructuración y documentación del manual de procesos, el cual permitirá evitar confusiones a la hora de llevar a cabo las actividades, pero sirve también para fortalecer las capacidades del nuevo funcionario para que pueda cumplir y desarrollar sus funciones de manera coherente, eficaz e idónea a sus competencias y capacidades. la implementación de esta propuesta podría potencializar y agilizar el trabajo, puesto que se evitaría la capacitación de este por parte de los demás funcionarios de la sección y se acoplaría a sus actividades en poco tiempo.

Se socializó con el jefe de sección el manual, el cual destacó como una herramienta importante para el mejoramiento de las actividades que se realizan, logrando mejor receptibilidad y conciencia de mejora continua de las labores que ejerce cada funcionario de la sección de divulgación, dando continuidad al manual y obtener mejores resultados en sus procesos. Finalmente se hizo entrega el jefe de sección y al webmaster de la sección de divulgación del Banco de la Republica el documento del manual de procesos y los tutoriales de apoyo, dando cumplimiento en su totalidad a este objetivo.

CONCLUSIONES

El presente trabajo se desarrolló gracias a que existe un problema en la sección de divulgación del Banco de la Republica, y que se refiere a la inexistencia de un Manual de Procesos, que al aplicarlo logre mejoramiento en la calidad y eficiencia de las labores.

Este trabajo ayuda a analizar la realidad en la aplicación de los procesos y proponer mejoramiento de los procedimientos que realiza el webmaster de la sección de divulgación.

Al observar y cuestionar las labores del webmaster de la sección en estudio, este responde a que existe la necesidad de aplicar un manual de procesos en dicho cargo, para principalmente evitar la demora y pérdida de tiempo.

Gracias a la identificación del objetivo fundamental que tiene la sección y los proceso que se tienen a nivel estratégico, operativo y de apoyo se construyó el Manual de Procesos acorde a las necesidades del cargo, el cual fue aprobado por el jefe de sección y el profesional webmaster, permitiendo a partir de esto el diseño, construcción y documentación del Manual de Procesos del cargo.

Para lograr una realización eficaz de las tareas se sugiere seguir los pasos establecidos en el manual de procesos, ya que se trata de conseguir el mejor aprovechamiento de los medios disponibles para el desarrollo de las distintas tareas que ejecuta el profesional de divulgación del Banco de la Republica.

El diseño y elaboración del Manual de procesos contó con la participación del jefe de sección y el profesional webmaster, lo que garantiza el compromiso, fomenta la implementación, desarrollo y buen uso del documento.

RECOMENDACIONES

- Cada procedimiento presentado y que forma parte del manual, debe ser aplicado, para que permita la ejecución y control eficiente y efectivo de todas las actividades efectuadas por el profesional de divulgación webmaster del Banco de la Republica.
- Este documento debe evaluarse y actualizarse periódicamente permitiendo los aportes pertinentes y la inclusión de nuevos procesos que sean implementado acorde con las necesidades posteriores que se presenten.
- El manual debe ser un instrumento de consulta, orientación y entrenamiento diario.
- Dar a conocer el proceso de cada actividad que desarrolle el profesional webmaster de la sección de divulgación del Banco de la Republica.
- El Manual de Procesos que se presenta debe ser aplicado como una herramienta que permita evaluar permanentemente el avance y logro de las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados. Además, es un apoyo importante para la sección.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Las prácticas se realizaron en el Banco de la Republica en Bogotá D.C, en la sección de Divulgación, teniendo como jefe de la sección de Divulgación a la señora Sofia Constanza Restrepo, como jefe inmediato a la señora Irene Tobón Restrepo, encargada de delegar mis funciones y el profesor Javier Mauricio García Mogollón PH. D- que me fue asignado como supervisor de la práctica y de quien recibí asesoría durante el proceso de mi pasantía.

La experiencia como pasante en la sección de divulgación del Banco de la Republica, fue muy enriquecedora ya que adquirí destrezas, habilidades y nuevos conocimientos que serán de gran importancia para mi vida profesional.

Durante el proceso de mi pasantía tuve la oportunidad de capacitarme y de asistir a los diferentes seminarios de economía que el Banco ofrece, también pude conocer la parte cultural del Banco de la Republica, la cual está compuesta por cuatro museos y una biblioteca en la ciudad de Bogotá, que es uno de los complejos culturales más grande e importante del país, pero esta red cultural también se extiende a todas las ciudades en las cuales el Banco de la Republica este presente; en mi trabajo como pasante también tuve la oportunidad de relacionarme con diferentes medios de comunicación nacionales e internacionales la cual fue una experiencia muy enriquecedora conocer estos medios y fortalecer mis aptitudes como administradora de empresas.

REFERENCIAS

Documentos sobre la historia del Banco de la República. (2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/el-banco/historia/documentos-sobre-la-historia-del-banco-de-la-republica>

Documentos sobre la historia del Banco de la República. (2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/el-banco/historia/documentos-sobre-la-historia-del-banco-de-la-republica>

I. Misión, visión y valores. (2018). Retrieved from http://www.banrep.gov.co/plan-estrategico_2017-2021/mision-vision-valores

Principales órganos decisorios del Banco de la República. (2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/el-banco/organos-decisorios>

(2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/funciones-dependencias.pdf>

República, S. (2018). La Red Cultural del Banco de la República. Retrieved from <http://www.banrepcultural.org/>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. (2018). Retrieved from <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Acceso a Clientes – Savicom Mail – Imagine SAS. (2018). Retrieved from <https://savicom.com.co/acceso-a-clientes/>

(2018). Retrieved from <http://wscala1d:8082/ContentManager/#login>

¿Cómo se constituye la Junta? (2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/constitucion-junta>

Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia. (2018). Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>

ANEXOS

Anexo 1. Carta de aceptación de las prácticas empresariales en el Banco de la Republica



Banco de la República
Colombia

DDHB-09155
Bogotá, 16 de Mayo de 2018

Señores:
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Pamplona –Norte de Santander

Asunto: Estudiante en Práctica II-2018

Apreciados señores:

Me permito informarles que la estudiante **Carmen Sofia Rodríguez García** del programa académico de Administración de Empresas, identificada con cédula de ciudadanía N° 1090500985, fue aceptada por el Banco de la República para realizar la práctica en la Subgerencia Cultural, a través de una relación de aprendizaje de tiempo completo y recibirá un apoyo de sostenimiento mensual equivalente al 1.5 de un salario mínimo mensual legal vigente. La práctica podrá realizarse por un periodo de hasta seis meses, es decir desde el 9 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

Igualmente, le informamos que el coordinador de la práctica por parte del Banco será la Doctora Sofia Constanza Restrepo Rincón, con correo electrónico srestri@banrep.gov.co y el teléfono 3431377.

Las funciones que a continuación se mencionan, serán las desempeñadas por el estudiante:

- Seguimiento presupuestal de los contratos de realización audiovisual de la sección de Divulgación.
- Acompañamiento del proceso de grabación de videos:
 - Programar de acuerdo al calendario de actividades de la SGCL.
 - Coordinar las revisiones y ajustes con las fuentes de información.
 - Recibir material audiovisual en DVD y entrega a la Dirección técnica de la BLAA.
 - Publicar los videos en la sección multimedia de Banrepcultural.
- Acompañamiento a los procesos de diseño de impresos y piezas gráficas:
 - Programar la producción.
 - Facilitar la comunicación entre las diseñadoras y las fuentes de la información.
- Apoyo en la publicación de imágenes en Banrepcultural:
 - Completar fichas técnicas del archivo de imágenes de Banrepcultural.
 - Revisar estado de derechos de autor de las imágenes.

Por lo anterior, atentamente agradecemos manifestar su aceptación por escrito para la realización de esta práctica, en las condiciones mencionadas.


Reciba un cordial saludo,

JANETH CARO DIAZ
Jefe de Selección

Departamento de Desarrollo Humano y Bienestar

Dirección: Cr 7 N° 14-78, Teléfono: (571) 3431111, Fax (571) 2861686

Anexo 2.Formato de Autoevaluación



CENPAE

REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Carmen Sofía Rodríguez García

Nombre de la Empresa: Banco de la República

Dependencia Entidad: Sección de Divulgación

Fecha: 28/11/2018

Programa: Administración de Empresas

Evaluador: Javier Mauricio García

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input checked="" type="checkbox"/> Especifique ¿Cuál Otro? <u>Convocatoria en internet</u>			
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? La necesidad de aplicar a convocatorias para Practicantes
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique: Es el Banco más importante del país y trabajar con ellos es una muy buena experiencia
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--


Explique: _____
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input type="checkbox"/>	6.4. Participación <input checked="" type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/> 6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/> 6.7. Creatividad <input type="checkbox"/> 6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>			

¿Cuál? _____
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquelo, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿POR QUÉ?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5.0	Estuve atenta a todas las recomendaciones del CENPAE y comunicándome constantemente
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5.0	Presente mis informes completos y oportunamente en los fechas establecidas por CENPAE
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	6.0	No tuve dificultades al adaptarme al ambiente laboral y a mis funciones como Practicante
Nota Integral	6.0	

Anexo 3.Formato de reporte de Evaluación

		<h1 style="text-align: center;">REPORTE DE EVALUACIÓN</h1>		Universidad de Pamplona Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial Pamplona (Norte de Santander) Km 1, Vía Bucaramanga Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co cenprac@unipamplona.edu.co	
				OBJETIVO: Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante	
ESTUDIANTE:	Carmen Gloria Rodríguez García		ORGANIZACIÓN:	Banco de la República	
PROGRAMA:	Administración de Empresas		DEPENDENCIA:	Divulgación - SGCL	
EVALUADOR:	Irene Tobo y Restrepo		FECHA:	Nov 29, 2018	
CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)					
INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X				
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.		X			
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X				
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.	X				
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Es muy ordenada y responsable. Entendió muy rápidamente sus funciones y aportó mucho a mejorarlas				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo				Proactividad
	Comunicación		X		Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X			¿Por qué?
	NO				
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS:	Le deseamos y auguramos una carrera profesional muy exitosa. Tiene todas las cualidades para alcanzarla.				
Irene Tobo y R			Luisa Restrepo		
FIRMA EVALUADOR			FIRMA PRACTICANTE		

Anexo 4. Certificado de socialización e implementación de la propuesta de mejoramiento

Bogotá, D.C., 27 de noviembre de 2018

Señor
Álvaro Parada Carvajal
Director Centro de prácticas y Asesorías Empresariales
Universidad de Pamplona

Asunto: socialización e implementación de la propuesta de mejoramiento basada en un Manual de procesos.

Por medio de la presente se hace constar que la estudiante **Carmen Sofia Rodriguez Garcia**, identificada con cedula de ciudadanía número, 1.090.500.985 de Cúcuta Norte de Santander, estudiante de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizo sus prácticas empresariales en la sección de divulgación del Banco de la Republica, socializando la propuesta de mejoramiento basada en un Manual de Procesos para el cargo del profesional de Divulgación Webmaster.



ATT: Irene Tobón Restrepo
Profesional, especializado
Sección Divulgación SGCL
Banco de la República

Anexo 5. Certificado de practicas



Banco de la República
Colombia

DSGH - 0011594

Bogotá D.C., 03 de Diciembre de 2018

EL BANCO DE LA REPÚBLICA

HACE CONSTAR QUE:

CARMEN SOFÍA RODRÍGUEZ GARCÍA, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número 1.090.500.985 .

- *Realiza(ó) sus prácticas en el Banco desde el 09.07.2018 hasta el 31.12.2018*
- *Institución Educativa: UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.*
- *Formación Académica: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.*
- *Desempeña(ó) sus actividades en: SUBGERENCIA CULTURAL.*
- *En la posición de: ESTUDIANTE EN PRÁCTICA-SUBGERENCIA CULTURAL*

Esta constancia se expide a solicitud del INTERESADO y con destino a A QUIEN PUEDA INTERESAR.

ANGÉLICA MARÍA LÓPEZ PRIETO
JEFE ÁREA REGISTRO Y SERVICIOS