

TRABAJO OPCIÓN DE GRADO PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

ENTIDAD

**ACCIONES Y VALORES S.A COMISIONISTA DE BOLSA
DIRECCIÓN RIESGOS NO FINANCIEROS**

PRACTICANTE

JENYFER VALENTINA RODRIGUEZ NOGUERA

TUTORA INSTITUCIONAL

ADRIANA DIRECTORA DE RIESGOS NO FINANCIEROS

TUTOR ACADÉMICO

EDGAR ANDRES LONDONO NIÑO

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP

BOGOTÁ D.C

2023-2

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 3 |
| 3. FASES Y METODOLOGÍA..... | 4 |
| 3.1. FASE INICIAL | 4 |
| 3.1.1. Actualización de la base de datos de personas ingresadas y capacitadas. | 4 |
| 3.2. FASE INTERMEDIA | 4 |
| 3.2.1. Apoyo en la actualización y seguimiento de la base de datos del Plan de Concientización..... | 4 |
| 3.2.2. Apoyo en todo el proceso documental y de proceso..... | 5 |
| 3.3. FASE DE CIERRE..... | 5 |
| 3.3.1. Apoyo en la construcción y elaboración de diagramación y documentación de procedimientos | 5 |
| 3.3.2. Actualización de Metodologías, Instructivos, Políticas y Procedimientos con Metodología Documental..... | 6 |
| 4. CRONOGRAMA, ACTIVIDADES Y ENTREGA DE INFORMES | 6 |
| 5. CONTEXTO Y ANTECEDENTES..... | 8 |
| 5.1. SOBRE LA ENTIDAD | 8 |
| 5.2. RIESGOS NO FINANCIEROS | 8 |
| 5.3. CONCLUSIONES | 9 |
| 6. REFERENCIAS | 11 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe marca la culminación de seis meses de prácticas administrativas, durante los cuales tuve la oportunidad de aplicar y ampliar mis conocimientos adquiridos en mi formación académica. Mi participación se centró en la Dirección de Riesgos No Financieros de Acciones y Valores Comisionista de Bolsa, para contribuir al proceso de orientación estratégica del control interno, especialmente en la gestión de riesgos operacionales.

Durante esta experiencia, mi enfoque estuvo en labores de apoyo, implementación de herramientas de gestión de riesgo y fortalecimiento de procesos. El objetivo final fue mejorar la eficiencia operativa y contribuir a la ejecución de roles alineados con mis conocimientos académicos. A lo largo del informe, se proporcionará una visión detallada de las actividades realizadas durante las fases inicial, intermedia y de cierre de la practica administrativa.

Los objetivos generales y específicos delineados al inicio del periodo han guiado mis acciones, orientando mis esfuerzos hacia fortalecer los procesos de la empresa y optimizar la toma de decisiones. A lo largo de este informe, se destacará la relevancia de cada actividad realizada en el seguimiento de estos objetivos y se proporcionarán antecedentes valiosos para comprender la importancia del control interno en una compañía como Acciones y Valores.

2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de las prácticas en la Dirección de Riesgos No Financieros de la organización Acciones y Valores es adquirir y aplicar conocimientos prácticos en la gestión de riesgos operacionales. Cuya finalidad es contribuir al fortalecimiento de los procesos de la empresa al brindar apoyo en la documentación y actualización de información utilizando las respectivas herramientas y metodologías clave. Todo para optimizar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa de la organización.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una actualización y seguimiento de la base de datos de personas ingresadas y capacitadas en la organización, analizando datos de ingresos y capacitados, para identificar brechas y oportunidades de mejora.
- Brindar apoyo activo en la actualización y seguimiento de la base de datos del Plan de Concientización, participando en la elaboración de boletines informativos y asegurando la precisión y consistencia de la información registrada en dicha base.
- Contribuir al fortalecimiento de la gestión documental y de procesos de la organización, participando en la revisión y actualización de la estructura documental y de procesos existente. Esto incluye la revisión del Mapa de Procesos, la clasificación de Macroprocesos y Procesos de II Nivel, la mejora de la metodología documental, la actualización de formatos y plantillas, el diligenciamiento de la Bitácora de Documentación y la correcta organización de archivos en las carpetas de Procesos y Macroprocesos.
- Colaborar en la construcción y elaboración de diagramas y documentación de procedimientos para diversas áreas de la organización mediante el uso de la herramienta de diagramación específica cuya finalidad

principal es mejorar la comprensión y ejecución de los procesos internos, alineándolos con las mejores prácticas y estándares de la organización.

3. FASES Y METODOLOGÍA

Las siguientes actividades se llevarán a cabo siguiendo las metodologías y utilizando los instrumentos respectivos, lo que permitirá una gestión efectiva de los riesgos no financieros y una mejora continua de los procesos en la organización.

3.1. FASE INICIAL

3.1.1. Actualización de la base de datos de personas ingresadas y capacitadas.

Descripción de la Actividad: Esta actividad implica la revisión y actualización de la base de datos de personas que ingresaron a la organización y las que recibieron capacitación. El objetivo es mantener un registro preciso de los recursos humanos.

Metodología:

- Inicialmente, se recopilarán los datos existentes de las fuentes internas de la organización.
- Luego, se compararán los datos recopilados con las fuentes actuales para identificar discrepancias.
- Se utilizarán hojas de cálculo de Excel para organizar y comparar los datos.
- Se realizarán la respectiva revisión y consultas con el personal respectivo para obtener información actualizada.

Instrumentos:

- Excel para la gestión de datos y comparación.
- Correos para recopilar información adicional.

3.2. FASE INTERMEDIA

3.2.1. Apoyo en la actualización y seguimiento de la base de datos del Plan de Concientización

Descripción de la Actividad: Esta actividad se enfoca en mantener actualizada la base de datos del Plan de Concientización, que incluye información sobre boletines y otros recursos relacionados con la conciencia organizacional.

Metodología:

- Se dará apoyo al equipo encargado de la base de datos.
- Se verificará la exactitud de la información existente y se realizarán actualizaciones según sea necesario.

Instrumentos:

- Bases de datos Excel.
- Documentación y archivos electrónicos relacionados con el Plan de Concientización.
- Plataforma de diseño y comunicación visual.

3.2.2. Apoyo en todo el proceso documental y de proceso

Descripción de la Actividad: Esta actividad implica colaborar en la revisión y mejora de la estructura documental y de procesos de la organización.

Metodología:

- Se revisará la estructura documental existente, incluyendo el Mapa de Procesos y la Clasificación de Macroprocesos / Procesos de II Nivel.
- Se trabajará en la actualización de documentación de las diferentes áreas siguiendo la Metodología Documental de la organización.
- Se utilizará la herramienta Bizagi para la documentación y diagramación de procesos y procedimientos.

Instrumentos:

- Bizagi como herramienta de diagramación.
- Documentos y archivos electrónicos relacionados con la estructura documental y de procesos.

3.3. FASE DE CIERRE

3.3.1. Apoyo en la construcción y elaboración de diagramación y documentación de procedimientos

Descripción de la Actividad: Esta actividad implica colaborar en la creación meticulosa de diagramas y documentación de procedimientos mediante sesiones de trabajo con el personal de cada área. El objetivo es asegurar una representación precisa y completa de cada actividad y paso en los procedimientos.

Metodología:

- Se harán sesiones de trabajo colaborando con los equipos de las diversas áreas, para comprender a fondo sus procedimientos.
- Utilizando la herramienta Bizagi, se diseñarán diagramas de flujo detallados que reflejen visualmente los procedimientos, garantizando su comprensión y ejecución efectiva.
- Se seguirá una metodología documental sólida para garantizar la coherencia y uniformidad en la creación de documentos de procedimientos.

Instrumentos:

- Bizagi será la herramienta principal para la creación de diagramas de flujo y documentación de procedimientos.
- Sesiones virtuales o físicas, donde se llevarán a cabo entrevistas y consultas exhaustivas con los equipos de diferentes áreas para recopilar información esencial.

3.3.2. Actualización de Metodologías, Instructivos, Políticas y Procedimientos con Metodología Documental

Descripción de la Actividad: Esta actividad implica la actualización continua de metodologías, instructivos, políticas y procedimientos existentes. Se llevará a cabo siguiendo una metodología documental rigurosa que asegure la coherencia y la alineación con las mejores prácticas.

Metodología:

- Se realizará un análisis detallado de las metodologías, instructivos, políticas y procedimientos existentes.
- Se gestionarán bases de datos que almacenen las versiones actualizadas y la documentación relacionada.
- Se responderá a solicitudes y correos electrónicos de otras áreas de la organización, incorporando cambios y mejoras según sea necesario.

Instrumentos:

- Bases de datos Word.
- Bases de datos Excel.
- La metodología documental se aplicará de manera consistente para garantizar la calidad y coherencia en los documentos actualizados.

4. CRONOGRAMA, ACTIVIDADES Y ENTREGA DE INFORMES

| FASE | ACTIVIDAD | CONTENIDO | FECHA DE ENTREGA |
|---------|-----------------------------|---|------------------|
| Fase 1. | ENTREGA DEL PLAN DE TRABAJO | El Plan de Trabajo debe comprender elementos esenciales, que engloban la introducción, los objetivos generales y específicos, la metodología, el cronograma, el contexto de la organización y las fuentes | 6/09/2023 |

| | | | |
|---------------|---|--|------------|
| | | bibliográficas consultadas, siguiendo las directrices de la "Guía para el Desarrollo de Prácticas para Estudiantes en la Opción de Grado". | |
| Fase2. | SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO | Este proceso se realizará en un lapso máximo de los cinco (5) días siguientes a la aceptación de la designación del asesor académico | 11/09/2023 |
| Fase3. | ENTREGA PRIMER INFORME DE AVANCE DE ACTIVIDADES | Se debe incluir un informe que describa las actividades realizadas durante los primeros meses de la práctica, los resultados obtenidos, un comparativo del progreso en los objetivos específicos, y conclusiones parciales, así como las fuentes bibliográficas consultadas, según la "Guía para el Desarrollo de Prácticas para Estudiantes en la Opción de Grado". | 9/10/2023 |
| Fase4. | ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME DE AVANCE DE ACTIVIDADES | El segundo informe debe incluir la descripción y desarrollo de las actividades, con el respectivo comparativo del progreso hasta ese punto, conclusiones parciales, fuentes bibliográficas consultadas y anexos que muestren los documentos creados en los dos períodos iniciales de la práctica, según lo indicado en la "Guía para el Desarrollo de Prácticas para Estudiantes en la Opción de Grado". | 10/12/2023 |
| Fase5. | ENTREGA DEL INFORME FINAL Y LA SUSTENTACIÓN | El informe final debe englobar las actividades ejecutadas en la etapa final de la práctica, los resultados alcanzados, las conclusiones, las fuentes bibliográficas y los anexos, que incluyen el resumen analítico, como se detalla en la "Guía para el Desarrollo de Prácticas para Estudiantes en la Opción de Grado" | 27/01/2023 |

5. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

5.1. SOBRE LA ENTIDAD

Acciones y Valores representa la comisionista de mayor antigüedad en Colombia, y tras más de seis décadas en el sector, destaca como una de las firmas más vanguardistas. Su enfoque innovador se traduce en productos y servicios que brindan ventajas notables a sus clientes. En el año 2003, la compañía diversificó sus operaciones, pivotando hacia dos líneas distintivas y novedosas. Por un lado, se centró en el negocio de bolsa tradicional, brindando asesoría en el mercado de capitales tanto a individuos como a empresas. Por otro lado, incursionó en el ámbito de las remesas, en colaboración con el líder global en transferencias internacionales, Western Unión.

En el 2020, Acciones & Valores S.A. adoptó los preceptos de Inversión Responsable impulsados por las Naciones Unidas (PRI), implementando estrategias y prácticas que incorporan consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la toma de decisiones de inversión y gestión de activos. Esto se orienta a contribuir al fomento de un sistema financiero global más sostenible.

La cultura organizacional de Acciones & Valores S.A. es fundamento para las mejores prácticas corporativas. Esta se enmarca en seis principios institucionales que guían y definen las acciones diarias de la organización. Aspectos cruciales como transparencia, uso adecuado de la información, reserva, lealtad, profesionalismo y adecuación a la legislación conforman estos pilares, generando valor para todas las partes interesadas.

En consonancia con las normativas y regulaciones pertinentes, Acciones & Valores S.A. adopta un código que reúne las políticas y medidas de Gobierno Corporativo, direccionamiento, administración y control. A través del Sistema de Control Interno diseñado por la compañía, se asegura la eficiencia y eficacia de cada operación, velando por la salvaguardia de recursos, la fiabilidad y transparencia de la información y la continua mejora de la gestión mediante evaluaciones periódicas que fomentan la adopción de prácticas superiores.

5.2. RIESGOS NO FINANCIEROS

El área de riesgos no financieros de una entidad se centra en identificar, evaluar y gestionar los riesgos que no están directamente relacionados con aspectos financieros. Estos riesgos abarcan una amplia gama de áreas y pueden tener impactos significativos en el logro de los objetivos, operaciones y continuidad a largo plazo de la organización. El área de riesgos no financieros se estructura por subsistemas esenciales, cada uno diseñado para abordar aspectos específicos y contribuir a la mitigación de riesgos operativos en la entidad. Estos subsistemas son:

- **Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):** Este subsistema se enfoca en la identificación, evaluación y gestión de riesgos operativos que podrían afectar las operaciones diarias de la entidad. Incluye la implementación de controles internos, efectivos y la respuesta adecuada a eventos inesperados para minimizar el impacto, por medio de matrices las cuales permiten la visualización e identificación de esos

riesgos y la implementación de controles que ayuden ya sea a corregir o a detectar mayores riesgos para la entidad.

- **Gestión por Procesos:** El subsistema de Gestión por Procesos se enfoca en la organización y mejora continua de los procesos internos de la entidad. Su objetivo principal es identificar posibles ineficiencias, puntos críticos y oportunidades de mejora en dichos procesos. Esta atención minuciosa contribuye de manera significativa a la eficacia operativa, reduciendo los riesgos asociados a posibles fallos en las operaciones diarias. Además, este subsistema se propone llevar a cabo la organización de la documentación de la entidad, aplicando las respectivas metodologías documentales. Esta iniciativa no solo promueve la eficiencia administrativa, sino que también establece un marco estructurado que facilita la comprensión y gestión efectiva de los procesos, mejorando así la operatividad general de la entidad.
- **Continuidad de Negocio:** Aborda la preparación y respuesta ante eventos disruptivos, como desastres naturales o interrupciones tecnológicas. Este subsistema garantiza la continuidad de las operaciones esenciales, minimizando la pérdida de datos y servicios críticos, y acelerando la recuperación.
- **Seguridad de la Información:** Este subsistema está enfocado en la protección de la información y la infraestructura tecnológica. Aborda riesgos relacionados con ciberseguridad, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, y reduciendo la exposición a amenazas digitales.

De esta manera, al integrar estos subsistemas, la entidad puede establecer un enfoque completo y efectivo para la gestión y cumplimiento de objetivos. La articulación de estos subsistemas, SARO, gestión por procesos, continuidad de negocio y seguridad de la información proporciona una sólida estructura para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operativos, promoviendo así la resiliencia y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Mencionado esto, en Acciones & Valores S.A., en el área de Riesgos No Financieros se orienta hacia la optimización de la organización mediante la definición y ejecución de procesos eficaces en estricto cumplimiento con las normativas asociadas a este tipo de riesgos. Desde la identificación y análisis de riesgos hasta la gestión de incidentes y la planificación de la continuidad del negocio, la labor abarca un espectro integral. Dicho enfoque se integra de manera armónica con la cultura organizacional de Acciones & Valores S.A., sustentada en sólidos principios institucionales que buscan generar valor para todas las partes interesadas.

5.3. CONCLUSIONES

Durante mi experiencia en el área de Riesgos No Financieros de Acciones y Valores Comisionista de Bolsa, he explorado la gestión de riesgos operacionales en el ámbito privado. A través de esta experiencia, he llegado a algunas conclusiones relacionadas con las similitudes y diferencias entre el control interno en empresas privadas y las Entidades Públicas.

De esta manera, es posible observar que dentro del sector privado, el control interno se posiciona como un instrumento clave para maximizar la eficiencia operativa, optimizar los beneficios y resguardar los intereses de los accionistas. Este se orienta, principalmente, hacia el rendimiento financiero y la competitividad en el mercado. En cambio, en el ámbito público, el control interno se dirige a garantizar el uso adecuado de los recursos públicos, promoviendo la transparencia en la gestión y asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos por el

ordenamiento jurídico- Cabe resaltar que la rendición de cuentas y la satisfacción de las necesidades públicas son prioridades fundamentales dentro de este contexto.

Al analizar la regulación y el marco legal, se evidencia que las empresas privadas enfrentan regulaciones menos rigurosas en comparación con las entidades públicas. Mientras las primeras se sujetan a leyes comerciales y fiscales, las segundas operan bajo un marco legal más estricto con regulaciones específicas destinadas a preservar la legalidad, equidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Las presiones y los incentivos divergen en ambos sectores. Dentro del ámbito privado, la presión se concentra en la rentabilidad y la competencia en el mercado con incentivos vinculados a la participación en las ganancias y sanciones que pueden afectar el empleo o la inversión. En contraste, en el sector público, la presión se orienta hacia una prestación efectiva de servicios a la ciudadanía, con incentivos centrados en el servicio a la comunidad y sanciones que pueden abarcar investigaciones legales y consecuencias administrativas.

Finalmente, la naturaleza de los recursos marca una diferencia fundamental, dado que, dentro del sector privado, los recursos generalmente son privados y provienen de inversiones, préstamos y operaciones comerciales, mientras que, en el ámbito público, los recursos son primordialmente públicos y se generan a través de impuestos y fondos gubernamentales. En consecuencia, el control interno en cada contexto se enfoca en proteger y asegurar la correcta utilización de los recursos, ya sea en beneficio de los propietarios en el sector privado o en los del bienestar común en el ámbito público.

Este análisis integral destaca la importancia de adaptar las estrategias de control interno a las características específicas de cada sector para garantizar su efectividad y cumplir con los objetivos establecidos. Lo que me permite concluir que, dentro de esta dicotomía, el control interno en empresas privadas y Entidades Públicas comparte la meta fundamental de garantizar operaciones eficientes y la gestión adecuada de riesgos. Sin embargo, las diferencias en objetivos, marcos normativos y enfoques específicos reflejan las distintas naturalezas y responsabilidades de cada sector. La adaptabilidad, la innovación y la eficiencia caracterizan a las empresas privadas, mientras que la legalidad, transparencia y rendición de cuentas son pilares fundamentales en el sector público.

En este sentido, la experiencia administrativa en Acciones y Valores ha proporcionado una valiosa visión sobre la aplicación efectiva de estrategias adaptables y sólidos controles internos en un entorno empresarial dinámico. La implementación de prácticas, como la actualización continua de metodologías, instructivos, políticas y procedimientos en la empresa, refleja una constante adaptabilidad a cambios internos y externos. Esta flexibilidad no solo permite mantenerse alineado con las mejores prácticas, sino también ajustar los procesos según las demandas del mercado, impulsando así la eficiencia operativa.

Asimismo, la participación activa en la construcción de diagramas y documentación de procedimientos, mediante sesiones de trabajo con equipos de diversas áreas, subraya la importancia de estrategias visuales y colaborativas. Estas estrategias no solo facilitan la comprensión de los procesos internos, sino que también fomentan la innovación y la identificación proactiva de áreas de mejora.

En cuanto a los sólidos controles internos, Acciones y Valores se guía mediante la articulación de subsistemas esenciales en la gestión de riesgos no financieros. El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), la Gestión por Procesos, la Continuidad de Negocio y la Seguridad de la Información forman una estructura robusta que identifica, evalúa y gestiona riesgos operativos de manera integral. Esta diversificación de enfoques asegura una cobertura completa, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante eventos inesperados y contribuyendo a la resiliencia organizacional.

El énfasis en la mejora continua de los procesos, evidenciado en la revisión y actualización de la estructura documental y de procesos, subraya la aplicación de sólidos controles internos. La metodología documental rigurosa, respaldada por herramientas como Bizagi, garantiza la coherencia y uniformidad en los documentos actualizados. Esta disciplina en la gestión documental refuerza la integridad y confiabilidad de la información, aspectos cruciales en la toma de decisiones estratégicas.

En conclusión, la adaptabilidad y la implementación de sólidos controles internos se erigen como pilares esenciales en un entorno empresarial caracterizado por cambios constantes. Acciones y Valores, al fusionar estrategias adaptables con robustos sistemas de control interno, demuestra su capacidad para abordar desafíos inéditos y mantenerse como líder en el sector. Estas lecciones aprendidas resaltan la importancia de combinar flexibilidad con solidez en los procesos organizacionales para lograr eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.

6. REFERENCIAS

ACCIONES Y VALORES ORGANIGRAMA, QUIENES SOMOS, DISPONIBLE EN:

<https://www.accivalores.com/sobre-nosotros-para-personas-y-familias/quienes-somos>

- DE VELASCO, J. A. P. F. (2009). *GESTION POR PROCESOS*. 3 EDICION. ESIC EDITORIAL.
Disponible en:
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos+empresa&ots=7TLNve4oSo&sig=8NuB45e5lr_GF8nquorKxkJQiU0#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20empresa&f=false
- MARTÍNEZ, J. G. (2010). *EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO: UNA GUIA PRÁCTICA PARA SU ELABORACIÓN*. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=um1V2jADP78C&oi=fnd&pg=PA71&dq=continuidad+de+negocio&ots=J1vT5WV7Ov&sig=Mz7jGJuM6JkRt8rJ8-URGdpBf_Y#v=onepage&q=continuidad%20de%20negocio&f=false

- *SALNAVE SANIN, M., & LIZARAZO BARBOSA, J. J. (2017). EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ESTADO COLOMBIANO COMO INSTANCIA INTEGRADORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL PARA MEJORAR LA EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA A 2030.*
- *FUENTES VELANDIA, L. M. (2021). MODELOS DE CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE COLOMBIA (DOCTORAL DISSERTATION, UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS).*
- *CARVAJAL SANDOVAL, A. R., & ESCOBAR ÁVILA, M. E. E. (2015). APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA INTEGRADA DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, ENMARCADA EN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN COLOMBIA.*