

**REDISEÑO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES
FINANCIERAS CIFIN Y DATACRÉDITO EN ICETEX TERRITORIAL VALLE**

MARIA DEL PILAR RODRÍGUEZ SALAZAR

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2007**

**REDISEÑO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES
FINANCIERAS CIFIN Y DATACRÉDITO EN ICETEX TERRITORIAL VALLE**

MARÍA DEL PILAR RODRÍGUEZ SALAZAR

Pasantía para optar al título de
Ingeniera Industrial

**Director de Pasantía Universidad
Ing. JORGE EDUARDO CALPA
Ingeniero Industrial**

**Doctor JUAN CARLOS ARENAS
Asesor Comercial de Presidencia Icetex Territorial Valle**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2007**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de trabajo de Grado en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniera Industrial.

Ing. GIOVANNY ARIAS

Director

Santiago de Cali, Julio de 2007

A Dios, por acompañarme en todo momento y brindarme la sabiduría y el entendimiento.

A mi madre y abuela, con todo mi amor y respeto, en reconocimiento a sus sacrificios por sacarme siempre adelante, y brindarme día a día su comprensión, apoyo y confianza para alcanzar mis metas.

A la Universidad Autónoma de Occidente, y cada uno de sus integrantes por ofrecerme lo más valioso, sus enseñanzas y consejos y, por formarme como profesional.

María del Pilar

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

ICETEX TERRITORIAL VALLE, por el apoyo incondicional, y por haberme brindado la oportunidad de laborar, desarrollar y aplicar mis conocimientos durante la práctica.

Doctor Juan Carlos Arenas, por su apoyo, disponibilidad y constante interés para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

Ingeniero Giovanni Arias, por su acertada dirección en el proyecto, su inversión en tiempo, su constante dirección, aprecio y paciencia.

A todo el personal de Icetex Territorial Valle, quienes de alguna u otra forma colaboraron con la elaboración de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	12
1. JUSTIFICACIÓN	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. MARCO TEÓRICO	18
4.1 MANUAL DE FUNCIONES Y DEMÁS DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	18
4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	18
4.3 PROCEDIMIENTOS	19
4.4 CENTRALES DE INFORMACIÓN	19
4.5 HABEAS DATA	19
4.6 ORIGEN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	20
4.6.1 Funciones	21
4.7 REDISEÑO Y MEJORA DE PROCESOS.	25
4.8 DIAGRAMA DE FLUJO	26
5. DIAGNÓSTICO	28
5.1 MISIÓN	28
5.2 VISIÓN	29
5.3 OBJETIVOS	29
5.4 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO GENERAL ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS DATACRÉDITO (RECLAMO VIRTUAL Y PRESENCIAL)	30
5.4.1 Procedimiento para expedir certificación al día o saldo cero.	33

5.4.2 Descripción procedimiento general actualización en centrales financieras datacrédito (reclamo escrito)	34
5.5 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO GENERAL ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS CIFIN (RECLAMO VIRTUAL Y PRESENCIAL)	37
5.5.1 Descripción procedimiento general actualización en centrales financieras cifin (reclamo escrito)	39
5.6 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS	41
6. INDICADORES	47
6.1 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES	49
7. REDISEÑO DEL PROCESO	50
7.1 PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS DATACRÉDITO	50
7.2 PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS CIFIN	51
7.3 INDICADORES DESPUÉS DE IMPLEMENTAR EL REDISEÑO	54
7.4 ANÁLISIS DE INDICADORES DESPUÉS DE REALIZADA LA INTERVENCIÓN	55
8. CONCLUSIONES	56
9. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	60

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Flecha	26
Figura 2. Rectángulo	26
Figura 3. Rectángulo redondeado	27
Figura 4. Rombo	27
Figura 5. Círculo	27
Figura 6. Documento.	27
Figura 7. Procedimiento de actualización en Datacrédito (Virt. Y Personal)	42
Figura 8. Procedimiento para expedir certificado al día y paz y salvos	43
Figura 9. Procedimiento de actualización en Datacrédito (Reclamo escrito)	44
Figura 10. Procedimiento de actualización en CINFIN (Virtual y personal)	45
Figura 11. Procedimiento de Actualización en Cinfin (Reclamo escrito)	46
Figura 12. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área	47
Figura 13. Inquietudes, quejas y reclamos presentados en el área de cartera	48
Figura 14. Rediseño de procedimiento de actualización en Datacrédito	52
Figura 15. Rediseño de Actualización en CIFIN	53
Figura 16. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área	54
Figura 17. Inquietudes, quejas y reclamos presentados en el área de cartera	55

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Fases de desarrollo	22
Tabla 2. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área	47
Tabla 3. Inquietudes, quejas y reclamos recibidos en el área de cartera.	48
Tabla 4. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área.	54
Tabla 5. Inquietudes, quejas y reclamos recibidos en el área de cartera.	54

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Habeas Data del Artículo 15 de la Constitución Colombiana	60
Anexo 2. Ley de hábeas data y las centrales de información crediticia DATACRÉDITO.	61
Anexo 3. Central de Información CIFIN	68

GLOSARIO

ASESOR DE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y ESCRITA: es la persona contratada por el outsourcing que maneja todas las operaciones del Icetex Territorial Valle, encargada de atender las inquietudes, quejas y reclamos que los usuarios realizan en ventanilla o personalmente, y las peticiones escritas.

ASESOR DE CONTACT CENTER / ATENCIÓN VIRTUAL: es la persona contratada por el outsourcing que maneja todas las operaciones del Icetex Territorial Valle, encargada de atender las inquietudes, quejas y reclamos que los usuarios realizan por la página Web de Icetex, o por la página de Data crédito.

CERTIFICACIÓN AL DÍA: comunicación que certifica que el usuario se encuentra al día con sus pagos.

CIFIN: es un servicio privado de recolección, almacenamiento, procesamiento, administración, divulgación y cesión de información, conformado por bases de datos de diverso carácter, a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas a ellas.

COORDINADOR DE CONTACT CENTER: es la persona contratada por el outsourcing que maneja todas las operaciones del Icetex Territorial Valle, encargada de coordinar a todos los Asesores de Contact Center.

DATA CRÉDITO: Data Crédito es una Central de Información que recopila información de la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con almacenes y empresas del sector real, sobre la situación crediticia general e histórica, positiva y negativa de los clientes de cada entidad, y que se pone a su servicio, previa autorización escrita y voluntaria del usuario.

LÍDER DE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y ESCRITA: es la persona contratada por el outsourcing que maneja todas las operaciones del Icetex Territorial Valle, encargada de coordinar a todos los Asesores de Atención personalizada y escrita.

PAZ Y SALVO: comunicación que certifica que el usuario ha cancelado la obligación en su totalidad.

TIPIFICAR: ingresar al aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario, y grabar toda la información del mismo, incluso el tipo de inconveniente que reportó, y la solución que se le dio al caso.

RESUMEN

El proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO regularmente es una de las actividades que más presenta inconvenientes en lo que respecta al área de cartera del Icetex Territorial Valle. Teniendo en cuenta que éste inicia en el momento de que el usuario hace el reclamo ya sea virtual, presencial ó de forma escrita, se han generado gran cantidad de congestiones dentro de las instalaciones, gracias a la inconformidad del cliente en este proceso.

El objetivo fundamental de este proyecto consistió en mejorar la calidad del servicio y disminuir la cantidad de quejas y reclamos tanto virtuales, escritas y presenciales que se presentan a diario por el concepto de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO en Icetex Territorial Valle.

Lo primero que se realizó fue un diagnóstico de la situación actual del proceso, con el fin de identificar los posibles puntos críticos dentro del mismo, y conocer a cabalidad cada uno de sus subprocesos, para a partir del mismo, realizar el rediseño del proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO en Icetex Territorial Valle, con el fin de disminuir la cantidad de inquietudes quejas y reclamos y permitiera tomar medidas preventivas y atacar las causas del problema.

Finalmente; se concluyó que es de vital importancia identificar los puntos críticos en un proceso y sus causas, para poder intervenir el problema de raíz y no solamente solucionar lo que se presenta en el momento, sino evitar que se vuelva a presentar; teniendo en cuenta que esto va a generar una mejora en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Igualmente se pudo observar que la compañía no estaba lo suficientemente preparada para afrontar la implementación de este proceso, ya que no planearon lo que podía suceder en el futuro; teniendo en cuenta que el aplicativo de cartera que maneja el Icetex Territorial Valle presenta inconsistencias e igualmente se manejan diversas líneas de crédito, cada una con características diferentes en cuanto al pago de las cuotas.

INTRODUCCIÓN

EL ICETEX es una entidad del estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

Facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

Por su amplio portafolio y su gran trayectoria, el área que más presenta inconvenientes es cartera, principalmente el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO donde se detecta la mayor cantidad de inconsistencias y donde sus subprocesos cada vez se hacen más demorados y complicados.

Por tanto, la mejora en el proceso de actualización en centrales financieras perteneciente al área de cartera, inicia con los temas vitales de maximizar la eficiencia global de los recursos existentes para la ejecución de los subprocesos, y rediseño de los métodos de trabajo y aplicaciones actuales.

En busca de maximizar la productividad y la calidad de los servicios, Icetex Territorial Valle se ha propuesto al finalizar el año 2007, minimizar la cantidad de quejas, reclamos y reprocesos causados en el proceso de actualización en centrales financieras pertenecientes al área de cartera.

Dentro de este marco, el proyecto se orienta a la identificación, mejoramiento, valoración y seguimiento de las propuestas, para el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y la optimización de la calidad de los servicios y el ingreso de nuevos productos al portafolio del área de cartera.

Se inicia este trabajo con una breve reseña histórica de la Compañía, seguida por la justificación e importancia que tiene la Gestión de actualización en centrales financieras CIFIN Y DATACRÉDITO; los objetivos básicos que se persiguen, la metodología con la cual se llevará a cabo la intervención, marco teórico presentando la especificación de elementos administrativos vitales en el proceso de actualización.

Luego se pasará a realizar el diagnóstico del proceso de actualización, de manera que se detecten las fortalezas y debilidades que la empresa posee, conociendo

más a fondo los procedimientos que hasta el momento se vienen desarrollando dentro de este proceso.

De esta manera se procede a realizar la intervención con el fin de formular el plan de acción para corregir las debilidades encontradas, formulando una serie de actividades de acuerdo a la estrategia que se pretende por cada objetivo planteado, permitiendo con ello desarrollar nuevos procedimientos enfocados al proceso de actualización.

Finalmente se adjuntarán una serie de anexos, los cuales servirán de apoyo para especificar actividades y procedimientos empleados en la organización.

1. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo aportará al cumplimiento del objetivo establecido por ICETEX, Territorial Valle, referido a la calidad del servicio, y al mejoramiento de las inconsistencias generadas en el proceso de actualización en centrales financieras, área de cartera. Por un lado se hará un estudio de las principales causas que generan esta clase de inconvenientes, con distintas herramientas como toma de tiempos e indicadores de gestión. Luego se intentará detectar los puntos críticos, para diseñar una estrategia de mejoramiento.

De allí que el desarrollo de este trabajo esta basado en la investigación, la observación directa y la recopilación de información que generará la base de los problemas críticos y las condiciones por las cuales se están presentando estas inconsistencias.

Conocido lo anterior, se pueden generar propuestas de mejoramiento que permitan disminuir las inconsistencias y la cantidad de quejas y reclamos que se presentan a diario. Permitiendo así la optimización del proceso de actualización, y aumentando la calidad del servicio.

En lo que respecta al ejercicio practico académico, representa una excelente oportunidad para aplicar todos los conocimientos vistos durante la carrera.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Frecuentemente, el mayor porcentaje de quejas y reclamos tanto escritas como personalizadas recibidos por el Icetex Territorial Valle del Cauca, esta referido al área de cartera, principalmente por la inconsistencia en la información, errores en facturación, desactualización en centrales financieras CIFIN Y DATACREDITO, errores en digitación, entre otros.

Es de vital importancia tener en cuenta que la mayoría de los créditos ofrecidos por el Icetex, son pasados al cobro después de que el beneficiario termina sus estudios, incluso se les proporciona un año de gracia (mientras se ubican laboralmente) para que empiecen a pagar. Por consiguiente, existen muchas posibilidades de que la información presente inconsistencias, ya que estos créditos han pasado por constantes cambios en el tiempo, principalmente con lo que tiene que ver con automatización de los procesos, modificaciones en los aplicativos, estandarización de los mismos, cambios de personal antiguo, disminución de la tasa de interés, etc.

A partir de allí se han generado cantidad de inconvenientes, teniendo en cuenta la manipulación de la información durante el tiempo, la desactualización de la misma, y la implementación de la tecnología en los procesos. A parte de esto, con la vinculación del Icetex a las centrales financieras CIFIN Y DATACREDITO, las quejas y reclamos han aumentado, teniendo en cuenta las inconsistencias en la información, y el mal manejo de la institución respecto a las actualizaciones en las mismas, hasta el punto de atentar contra el derecho al, [HABEAS DATA.doc](#) (Ver Anexos) O “Buen Nombre”, lo que ha generado gran cantidad de derechos de petición y acciones de tutela por parte de los beneficiarios. Igualmente, diariamente aumentan los reclamos por errores en facturación, y desactualización en la página Web, que ocasiona congestiones en las instalaciones del Icetex.

Sin embargo el Icetex ha tomado medidas al respecto, teniendo en cuenta que actualmente diseñó un mecanismo para acostumar al usuario a efectuar un pago mensual, sin desconectarlo del todo de su obligación, y procurando ir amortizando los intereses del crédito durante la época de estudio. A parte de esto, habilito la pagina Web, para que los beneficiarios pudieran conocer su estado de cuenta sin necesidad de acudir a las instalaciones del Icetex.

¿Cómo se puede mejorar el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN Y DATACREDITO, pertenecientes al área de cartera del Icetex Territorial Valle?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un rediseño del proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO, pertenecientes al área de cartera Icetex Territorial Valle.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar el diagnostico de la situación del proceso actual con el fin de identificar los problemas del proceso y sus fallas.

- Identificar los subprocesos involucrados en la actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO, y evaluar cada operación necesaria para llevarlos a cabo, determinando los principales factores que incidirán en el desarrollo de la mejora.
- Determinar los puntos críticos que generan las mayores demoras, reclamos y reprocesos, mediante un estudio de métodos.
- Establecer ítems de control y de verificación en cada uno de los subprocesos, determinando indicadores para la definición, análisis, seguimiento y solución de problemas.
- Desarrollar una propuesta de mejora a partir del análisis realizado.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 MANUAL DE FUNCIONES Y DEMÁS DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

“Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía” .¹

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir todas las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. Des esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la sobrecarga de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

Los elementos que complementan un manual de funciones para proceder a su implementación son:

- Manual de funciones y responsabilidades.
- Manual de procedimientos y diligenciamiento de formatos.
- Estructura orgánica de la empresa.
- Manual de normas administrativas.
- Delineamientos o directrices de contratación de Personal.

Este manual corresponde a un documento que debe contener la descripción básica del cargo; objetivo estratégico del cargo; funciones básicas; personal relacionado con el cargo; perfil del cargo.

4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos y formatos se orientan a especificar ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de una empresa, a recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

¹ MARTINEZ, BERMÚDEZ Rigoberto. Manual de Procedimientos ABC. 2 ed. Monterrey: McGraw - Hill, 1997. p. 24.

Cuando se traten de procedimientos generales dentro de la empresa se deben describir las actividades relacionadas, el objetivo del proceso y lo que debe arrojar como resultado.

4.3 PROCEDIMIENTOS

Descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas; incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su participación.

“Registrando y transmitiendo sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilitando las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente”.²

4.4 CENTRALES DE INFORMACIÓN

“La CENTRAL DE INFORMACIÓN es un servicio privado de información, conformado por bases de datos de diverso carácter, a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas a ellas”³.

La actividad crediticia implica riesgo y por tanto requiere que quien vaya a conceder crédito actúe con prudencia y tome las mayores precauciones, a fin de evitar la pérdida de los dineros prestados. La principal precaución consiste en conocer el perfil de riesgo del futuro deudor.

4.5 HABEAS DATA

Se reforma el artículo de la Constitución Política sobre el derecho a la intimidad personal y familiar (HABEAS DATA)

² Ibíd., p. 26.

³ Las centrales de información crediticia [en línea]. Santiago de Cali: Computec, 2007. [consultado 12 de julio de 2007] Disponible en Internet: [http:// www.datacredito.com.co/home/suscriptores.htm](http://www.datacredito.com.co/home/suscriptores.htm)

El artículo 15 de la Constitución Política estipula:

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables⁴

Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

4.6 ORIGEN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

La creación de las unidades de Organización y Métodos se vincula, por una parte, a los esfuerzos de reorganización administrativa tendientes a racionalizar y hacer más eficiente cuyos antecedentes que remontan a 1821, fecha de la aparición del Estado Mexicano y de la era moderna y por otra parte, al establecimiento del proceso de modernización administrativa que se inicia en 1965.

La evolución que ha seguido, se puede dividir en dos fases importantes: una referente a su origen y formación y otra referente a su consolidación. Esta primera fase abarca el período de 1917 a 1964, que se inicia con la creación de los departamentos administrativos y termina con la instalación de las unidades de Organización y Métodos en toda la administración. Este período se caracteriza por la confusión y el parcialismo, porque se ligó la función de Organización y Métodos a las funciones de contabilidad y auditoría con funciones de mejoramiento administrativo, ya que éstas se encargan de racionalizar el aprovechamiento de los recursos.

⁴ La nueva ley de Habeas Data [en línea]. Santiago de Cali: Computec, 2007. [consultado 12 de julio de 2007]. Disponible en Internet: [http:// www.cifin.com.co/home/cd-legislación.htm](http://www.cifin.com.co/home/cd-legislación.htm)

La segunda fase es, a partir de 1965, en donde se dedican a modernizar la administración e introducen las técnicas administrativas experimentadas en el sector privado y consolidan su acción de revisión permanente tanto de la estructura como del funcionamiento.

Las unidades de **O y M** se legalizan en 1971 por medio de varios acuerdos:

- Acuerdo por el que se establecen las bases para la promoción y coordinación de las reformas administrativas.
- Acuerdo por el que se dispone que los titulares de cada departamento deben procurar dar la atención que requiere el programa de reforma administrativa de su dependencia.
- Acuerdo por medio del cual se da a conocer que corresponde a la Presidencia llevar a cabo visitas periódicas de evaluación en materia de reforma administrativa y los diagnósticos necesarios.

4.6.1 Funciones. El funcionamiento del sistema de Organización y Métodos varía de acuerdo con el desarrollo de la organización, dentro de la que se ubica y con las técnicas a las cuales pueden recurrir para el desarrollo de sus funciones de análisis y diagnóstico administrativo y diseño organizacional.

“Las funciones consisten en una orientación general en el conjunto de la administración⁵” y se pueden destacar de la siguiente manera:

- Estudiar y analizar de manera permanente la estructura y el funcionamiento de la dependencia. Esta primera función implica que efectúen varias actividades como la realización de un diagnóstico general de la estructura y procedimientos de la organización, la proposición de modificaciones para la adaptación de sistemas y procedimientos, su diseño y la formulación de manuales administrativos.
- Adecuar la organización y las funciones en la dependencia a las que se trabaja. Según esto, deben desarrollarse actividades de investigación y clasificación de acuerdo a las bases jurídicas que le otorgan legitimidad a la administración de la dependencia.

⁵ PETRAGLIA, Luis. Monografías [en línea]. Madrid: O y M, 2002. [consultado 12 de julio de 2006]. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>

- Hacer un estudio de todo el trabajo realizado en la organización, donde se verifiquen todas las actividades realizadas como un análisis integral de finalidad, de organización, sistemas y procedimientos, a fin de considerar posibles mejoramientos en los métodos.
- Dictamen, asesoramiento e información de los trabajos que deba realizar la organización en cada una de sus divisiones.
- Estudio, bibliografía y documentación sobre temas de organización y métodos.
- “Respecto con las funciones que deben desempeñar los sistemas de Organización y Métodos, se pueden distinguir tres fases de desarrollo administrativo⁶”.

Tabla 1. Fases de desarrollo

1ª Fase de desarrollo (inicial)	2ª Fase de desarrollo (intermedia)	3ª Fase de desarrollo (consolidación)
Análisis de estructuras y funciones	Teoría de sistemas	Teoría cuantitativa
Cuadros de distribución del trabajo	Desarrollo Organizacional	Ingeniería de sistemas
Elaboración de organigramas	Administración por proyectos	Informática
Elaboración de diagramas de flujo	Administración estratégica	Modelos de simulación
Análisis y descripción de puestos		

Fuente: PETRAGLIA, Luis. Organización y métodos de trabajo [en línea]. Madrid: O y M, 2002. [consultado 12 de julio de 2006]. Disponible en Internet: [http:// www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml](http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml)

⁶ PETRAGLIA, Op. cit., p. 90.

Se dividen en estas fases ya que va desarrollándose mediante la dependencia, el mejoramiento, el comportamiento del personal y los sistemas de la organización:

- **Fase de Desarrollo (Inicio):**

Pueden utilizarse criterios y técnicas administrativas aportadas por la teoría de la organización clásica, para el estudio de la estructura y los procesos de trabajo de la empresa; elaborando organigramas como cuadros de distribución del trabajo, departamentalización y delegación de tareas.

- **Fase de Desarrollo (Intermedia):**

En este nivel de actividad recurren las técnicas más avanzadas y complicadas para el desarrollo del comportamiento y la teoría moderna de la organización, así como los sistemas y los proyectos.

- **Fase de Desarrollo (Consolidación):**

Es la fase donde se hace más avanzado el desarrollo, recurriendo a teorías cuantitativas con la utilización de recursos matemáticos, operaciones, simulacros y procedimientos electrónicos de datos.

1. **Características de los análisis de Organización y Métodos:**

La información sobre la actividad administrativa de la dependencia o unidad orgánica de la que se trate, se recopila, analiza y prepara como informe en el cual se deben formular propuestas, ventajas y desventajas de las medidas de mejoramiento administrativo más viables de acuerdo con la estimación de costos y presupuestos de los recursos humanos, financieros y materiales. Para poder realizar dichos análisis se deben seguir diversos pasos:

- Conocer el hecho o la situación que se analiza.
- Describir tal hecho o situación.
- Descomponerlo con el fin de conocer los detalles y aspectos.
- Examinarlo críticamente y comprender cada elemento o componente del hecho específico en estudio.
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación elegido, haciendo comparaciones y buscando analogías.
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, tomando en cuenta los fenómenos administrativos y el departamento donde se trabaja.
- Clasificar la información por áreas: objetivos, estructura, normas y políticas administrativas, funciones y operaciones, equipo y ambiente laboral.

Es importante saber las características que distinguen a los análisis de un sistema de Organización y métodos, las cuales se denotan así:

- **Eliminación:** Es la supresión de un sistema de trabajo, la eliminación de procedimientos o de pasos dentro de un proceso.
- **Adición:** Introducir nuevos sistemas o programas.
- **Combinación:** Combinar el orden de las operaciones de un procedimiento que considere los factores.
- **Modificación:** Cambios en los procedimientos o las operaciones, modificadores en las formas, registros e informes.
- **Simplificación:** Introducción de mejoras en los métodos de trabajo mediante el análisis de las operaciones de un procedimiento.
- **Series de Tiempo:** Interpretación de las variaciones en los volúmenes de hechos, costos, producción, etc., en períodos iguales y subdivididos en unidades homogéneas de tiempo.
- **Correlación:** Determinar el grado de influencia entre dos o más variables. Una variable puede ser estimada si el valor de otra variable es conocido.
- **Muestreo:** A través del uso de varios diseños, el muestreo hace posible las inferencias acerca de las características del personal.
- **PERT (Técnica para la Revisión y Evaluación de Programas):** La planeación y control de un conjunto complejo de actividades, funciones y relaciones. Incluyen: la cadena de eventos y actividades, asignación de recursos, etc.
- **Programación lineal:** Para asignar los recursos incluyendo una función objetiva, a través de la elección entre varias alternativas y sistemas cuyos elementos tienen valores para adquisición, durabilidad, utilización en diversas etapas.
- **Simulación:** Usada para imitar una operación antes de su ejecución real, para así proporcionar datos aproximados que permiten tomar decisiones, haciendo grupos complejos de variables.

- **Teorías:** Existen, en los análisis de Organización y Métodos, diversas teorías que caracterizan a su dependencia o a las etapas por las que está desarrollándose, éstas se dividen así:
 - Línea de espera: Es para determinar el número óptimo de estaciones de servicio, y la mayoría de los modelos suponen una distribución específica de las llegadas y el tiempo.
 - Decisiones: Seleccionar el mejor curso de acción cuando la información se da en forma probable para el desarrollo sistemático del análisis⁷.
 - Juegos: Es para determinar la estrategia óptima en una situación de competencia, y aplicar en problemas de productividad haciéndose responsables pero conociendo las reglas.

4.7 REDISEÑO Y MEJORA DE PROCESOS.

Rediseñar un proceso es hacerlo más eficiente y eficaz. Es conseguir que rinda en un grado superior al que tenía anteriormente, y ello gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables.

Se trata de conocer el proceso, sus causas asignables (imputables) de variación, de eliminar actividades sin valor añadido y de aumentar la satisfacción del cliente. El rediseño de procesos incluye una actividad de mejora permanente, ya que al rediseño en sí ha de seguir la aplicación del ciclo PDCA de mejora continua.

Un primer paso, esencial para acometer la mejora de procesos, es contar con el liderazgo de la alta dirección de la organización. Este liderazgo ha de ser asumido decididamente e ir acompañado de un intenso compromiso, mientras que es comunicado explícitamente de manera que se genere un estado de opinión y actitud favorables hacia las actividades de mejora y sus resultados. Igualmente, los líderes deben asegurar que los equipos de mejora tengan a su disposición todos los recursos necesarios y la capacitación precisa para emprender y ultimar su misión.

⁷ **JOSEPH, L.** Bases esenciales de la Administración [en línea]. Madrid: Monografías, 2001. [consultado 12 de julio de 2006].

Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>

4.8 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo representa la forma más tradicional y duradera para especificar los detalles algorítmicos de un proceso. Se utiliza principalmente en programación, economía y procesos industriales; estos diagramas utilizan una serie de símbolos con significados especiales. “Son la representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo. Son modelos tecnológicos utilizados para comprender los rudimentos de la programación lineal”.⁸

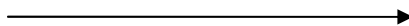
Otra definición del diagrama de flujo es la siguiente:

Es un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para hacer comprensibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a un patrón definido previamente.

Simbología.

- **Flecha.** Indica el sentido y trayectoria del proceso de información o tarea.

Figura 1. Flecha



- **Rectángulo.** Se usa para representar un evento o proceso determinado. Éste es controlado dentro del diagrama de flujo en que se encuentra. Es el símbolo más comúnmente utilizado.

Figura 2. Rectángulo



⁸ MARTÍNEZ, Op. cit. , p. 29.

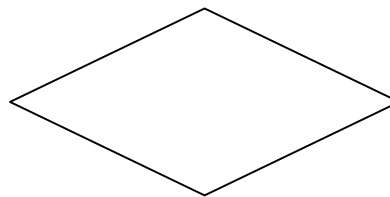
- **Rectángulo redondeado.** Se usa para representar un evento que ocurre de forma automática y del cual generalmente se sigue una secuencia determinada.

Figura 3. Rectángulo redondeado



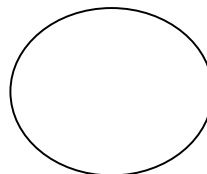
- **Rombo.** Se utiliza para representar una condición. Normalmente el flujo de información entra por arriba y sale por un lado si la condición se cumple o sale por el lado opuesto si la condición no se cumple. Lo anterior hace que a partir de éste el proceso tenga dos caminos posibles.

Figura 4. Rombo



- **Círculo.** Representa un punto de conexión entre procesos. Se utiliza cuando es necesario dividir un diagrama de flujo en varias partes, por ejemplo por razones de espacio o simplicidad. Una referencia debe darse dentro para distinguirlo de otros. La mayoría de las veces se utilizan números en los mismos.

Figura 5. Círculo



- **Documento.** Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que este se pueda desarrollar.

Figura 6. Documento.



5. DIAGNÓSTICO

La persistencia y el deseo de superación del doctor Betancur Mejía, lo llevaron a solicitar ayuda, para poder realizar sus estudios en el exterior, a una de las empresas de mayor empuje en aquel entonces, la Compañía Colombiana de Tabaco. Ayuda que le fue concedida con el compromiso de reembolsar los dineros a su regreso al país. De esta manera surgió el modelo de financiación para estudiantes de escasos recursos, y que funciona hoy en día.

En estos 50 años de servicio a la educación, nuestro propósito ha sido facilitar a los estudiantes el acceso a los mejores programas de formación en el país y a un número cada vez mayor de oportunidades de estudio en el exterior, en instituciones de reconocido prestigio internacional.

EL ICETEX es una entidad del estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

Igualmente facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

El ICETEX es una entidad modelo para el mundo y anualmente misiones extranjeras llegan a Colombia para hacer sus pasantías y así conocer y adaptar el sistema en sus países de origen.

5.1 MISIÓN

“Propósito fundamental y único que diferencia una organización de otras e identifica el conjunto de sus operaciones en términos de producto y mercado”.⁹

“Es una definición duradera del objeto de una empresa que la distingue de otras similares. La declaración de la misión señala el alcance de las operaciones de una empresa en términos de productos y mercados. Ésta responde la pregunta básica que hacen todos los estrategas: ¿Cuál es nuestro negocio?”.¹⁰

⁹ BLANK, León. La Administración de Organizaciones: Un enfoque Estratégico. Santa Fé de Bogotá: Feriva, 1990. p. 144.

¹⁰ FRED R., David. Concepto de Administración Estratégica. 5 ed. Monterrey: Pearson educación, 1997. p. 8.

“La misión de la organización es una declaración duradera de las características que distinguen a una organización. Se le denomina también declaración de propósitos, filosofía o declaración de principios de una entidad. Describe la finalidad, el propósito, los clientes o los usuarios, los productos, los servicios, los mercados, la tecnología y las ventajas competitivas de la organización”¹¹.

Icetex Territorial Valle tiene la siguiente misión:

El ICETEX es la entidad financiera del Estado, de naturaleza especial, que promueve y financia el acceso y la permanencia en la educación superior en Colombia y el exterior; a través del crédito educativo, la gestión de recursos de cooperación internacional y de terceros, con criterios de equidad, cobertura, calidad y pertinencia, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico; para contribuir al desarrollo social y económico del país.

5.2 VISIÓN

“Algunas organizaciones elaboran la declaración de la misión y también una de la visión. La declaración de la misión contesta la pregunta ¿Cuál es nuestro negocio?, mientras que la visión contesta a ¿Qué queremos ser?”¹²

Icetex Territorial Valle tiene la siguiente visión:

Constituye la declaración que guiará al ICETEX en el contexto interno y externo cambiante en el que se mueve. La visión refleja lo que debiera ser la organización en los próximos años, donde debería estar, representa la imagen futura de la institución. Es por esto que la visión al 2010 para el ICETEX, contiene un mensaje claro y directo para sus colaboradores, para quienes ésta se debe constituir en su inspiración y motivador cotidiano.

5.3 OBJETIVOS

“Los objetivos son los resultados específicos que se quieren lograr cuando se quiere obtener la misión de una organización. Los objetivos deben indicar de forma clara, precisa y concreta que se va a obtener y en que tiempo se lograrán esos resultados. Estos resultados que se quieren obtener deben ser medibles y verificables”.¹³

¹¹ LOPEZ Vargas Memphis, Administración Principios de Organización y Gestión Empresarial. Bogotá, D.C: Universidad Autónoma de Colombia, 2001. p. 229.

¹² FRED R, Op. cit., p. 91.

¹³ BLANK R, Op. cit., p. 148.

Los objetivos se podrían definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen en curso, ayudan a la evaluación. Producen sinergia, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Los objetivos deben ser desafiantes, medibles, consistentes, razonables y claros ¹⁴

Los objetivos de Icetex Territorial Valle son los siguientes:

- Facilitar a los estudiantes el acceso a los mejores programas de formación en el país y a un número cada vez mayor de oportunidades de estudio en el exterior, en instituciones de reconocido prestigio internacional.
- Asegurar que la capacitación de nuestros estudiantes tenga un impacto significativo en áreas prioritarias para el desarrollo regional y nacional.
- Obtener alternativas de financiación de la inversión, con la participación de la nación, los departamentos y los municipios; el sector productivo, las instituciones de educación superior, el ahorro privado y la cooperación internacional.
- Garantizar que la distribución de nuestros servicios entre los estudiantes y las diferentes regiones del país, se realice con criterios de equidad social y regional.

5.4 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO GENERAL ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS DATACRÉDITO (RECLAMO VIRTUAL Y PRESENCIAL)

- El usuario solicita actualización en las centrales de información DATACRÉDITO:

A partir de allí, es que empieza el proceso de actualización en centrales financieras; esta solicitud el usuario la puede hacer por la página Web, directamente en la sede de Icetex Territorial Valle (personalizada), o por medio de un Derecho de Petición (escrito).

- Si el usuario hace el reclamo por la página Web, esta solicitud se va directamente a la bandeja de entrada de la persona encargada de resolver y atender quejas y reclamos por la Web (Asesor de contact center Virtual).
- El Asesor de contact center Virtual ingresa a la página Web y a los aplicativos de cartera:

¹⁴ FRED R, Op. cit., p. 10.

- El Asesor del centro de atención nacional suministra al Asesor de contact center Virtual la información solicitada. El Asesor de contact center Virtual recibe la información y teniendo en cuenta la misma, si la actualización se puede hacer, ingresa con su clave por la página de DATACREDITO, registra su clave, actualiza, y graba la información. En caso contrario, le informa al usuario las razones por las cuales no se puede hacer la actualización por medio de correo electrónico.
- Si el Asesor de contact center Virtual no necesita ayuda y puede actualizar la obligación:
 - Ingresa con su clave personal a la página de DATACREDITO, registra su clave, actualiza la información del usuario y graba la información.
 - El Coordinador de contact center recibe en la bandeja de entrada de data crédito el historial de las cuentas actualizadas y con su perfil de revisor, verifica que la información sea correcta.
 - Esta persona tiene asignada una clave especial para revisar las actualizaciones hechas por el asesor de contact center virtual, con el fin de verificar que la información es la correcta.
 - Si la información es la correcta, finaliza la actualización del usuario en DATACREDITO, graba e imprime los soportes que confirman la operación realizada, luego los archiva para tener una constancia de que se hizo la actualización.
 - Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.
- Si la información no es la correcta el Coordinador de contact center:
 - Informa al Agente de contact center virtual de las inconsistencias y solicita la revisión pertinente.
 - El Agente revisa el caso, y hace la corrección respectiva en la página Web, ingresando con su clave y registrándola, para por último grabar la información correcta.
 - Nuevamente el Coordinador de contact center revisa en su bandeja de entrada la corrección hecha por el asesor, y si es correcta la información, finaliza la actualización del usuario en DATACREDITO, realiza la actualización respectiva con la clave especial asignada, graba la información, imprime los soportes que

confirman la operación realizada, y los archiva para tener una constancia de que se hizo la actualización.

- Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.

Si el usuario hace el reclamo directamente en las oficinas de Icetex Territorial Valle (En forma Presencial)

- El asesor de atención personalizada recibe al usuario, consulta aplicativos y página Web de datacrédito y verifica si se puede realizar la actualización de la información en las centrales de riesgo DATACREDITO. Es necesario aclarar que por lo general cuando el usuario solicita actualización por ventanilla (atención personalizada), frecuentemente es porque ha solicitado un crédito en una entidad financiera y se lo han negado por reportes en centrales por parte de Icetex. Lo que implica que el usuario a parte de solicitar la actualización en DATACREDITO, también solicita certificación al DIA, o saldo cero según sea el caso.

5.4.1 Procedimiento para expedir certificación al día o saldo cero.

- El Asesor de Atención Personalizada y Escrita verifica el estado de la cuenta del usuario en el aplicativo de cartera: Si la persona se encuentra al día con su obligación, se copia el pantallazo, anexando los pagos realizados.
- El Asesor de Atención Personalizada y Escrita imprime la verificación del estado de cuenta del beneficiario.
- El Asesor de Atención Personalizada y Escrita ingresa con su clave en el aplicativo de cartera, por el link de certificaciones:
- El Asesor de Atención Personalizada y Escrita ingresa el número de cédula del beneficiario, y el sistema genera la certificación.
- El Asesor de Atención Personalizada y Escrita copia el pantallazo del sistema de cartera y lo pega en un archivo de Word para acomodar la certificación, teniendo en cuenta que el sistema de cartera la genera desconfigurada.

Nota.

La certificación que expide el aplicativo se copia por medio de edición, copiar, y se pega en un archivo de Word, para después imprimirla. Por lo general se imprimen dos copias, una para el beneficiario y otra para archivarla como soporte junto con el extracto.

- Después de impresa la certificación, el asesor la firma y entrega al usuario no sin antes solicitarle que firme una de las copias para que quede constancia de que se entregó.

Si el asesor verifica la información y puede hacer la actualización:

- Ingresa con su clave en la página de datacrédito www.datacredito.com, actualiza la información del usuario y graba. Si después de verificar en los aplicativos de cartera, no se puede hacer la actualización por la página de datacrédito, se le confirma al usuario.
- el Líder de atención personalizada y escrita recibe en su bandeja de entrada de datacrédito el historial de las cuentas actualizadas y con su perfil de revisor verifica que la información sea correcta.

Si la información es correcta el Líder de Atención Personalizada y Escrita:

- Aprueba y finaliza la actualización en DATACREDITO.
- Imprime el soporte generado por la actualización.
- Entrega al usuario una copia del soporte para confirmarle que se hizo la actualización.
- Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.

Nota:

Si no se puede hacer la actualización, el Asesor Personalizado y Escrito le explica al usuario las razones por las cuales no se pudo hacer.

5.4.2 Descripción procedimiento general actualización en centrales financieras datacrédito (reclamo escrito)

- El usuario solicita actualización en las centrales de información DATACRÉDITO por medio de derecho de petición:
- El Asesor de atención personalizada y escrita ingresa a la página Web y a los aplicativos de cartera:

información y teniendo en cuenta la misma, si la actualización se puede hacer, ingresa con su clave por la página de DATA CREDITO, registra su clave, actualiza, y graba la información. En caso contrario, le informa al usuario las razones por las cuales no se puede hacer la actualización explicando los motivos en la respuesta al derecho de petición.

Si el Asesor Personalizado y Escrito no necesita ayuda y puede actualizar la obligación:

- Ingresa con su clave personal a la página de DATA CREDITO, registra su clave, actualiza la información del usuario y graba la información.
- El Líder de Atención Personalizada y Escrita recibe en la bandeja de entrada de data crédito el historial de las cuentas actualizadas y con su perfil de revisor, verifica que la información sea correcta.

Esta persona tiene asignada una clave especial para revisar las actualizaciones hechas por el Asesor Personalizado y Escrito, con el fin de verificar que la información es la correcta.

Si la información es la correcta, finaliza la actualización del usuario en DATA CREDITO, graba e imprime los soportes que confirman la operación realizada, luego los archiva para tener una constancia de que se hizo la actualización.

- Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.
- El Asesor Personalizado y Escrito responde el Derecho de petición y le anexa una copia del soporte generado por la actualización revisada por el Líder de Atención Personalizada y Escrita.
- El Asesor Personalizado y Escrito envía el oficio por correo certificado.

Si la información no es la correcta:

- El Líder de Atención Personalizada y Escrita informa al Agente Personalizado y Escrito de las inconsistencias y solicita la revisión pertinente.
- El Agente revisa el caso, y hace la corrección respectiva en la página Web, ingresando con su clave y registrándola, para por último grabar la información correcta.

- Nuevamente el Líder de Atención Personalizada y Escrita revisa en su bandeja de entrada la corrección hecha por el asesor, y si es correcta la información, finaliza la actualización del usuario en DATACREDITO, realiza la actualización respectiva con la clave especial asignada, graba la información, imprime los soportes que confirman la operación realizada, y los archiva para tener una constancia de que se hizo la actualización.
- Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.
- El Asesor Personalizado y Escrito responde el Derecho de petición y le anexa una copia del soporte generado por la actualización revisada por el Líder de Atención Personalizada y Escrita.
- El Asesor Personalizado y Escrito envía el oficio por correo certificado.

5.5 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO GENERAL ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS CIFIN (RECLAMO VIRTUAL Y PRESENCIAL)

- El usuario solicita actualización en las centrales de información CIFIN:

A partir de allí, es que empieza el proceso de actualización en centrales financieras; esta solicitud el usuario la puede hacer por la página Web, directamente en la sede de Ictex Territorial Valle (personalizada), o por medio de un Derecho de Petición (escrito).

- Si el usuario hace el reclamo por la página Web, esta solicitud se va directamente a la bandeja de entrada del Líder de Atención Personalizada y escrita, quien es el que tiene la clave para hacer actualizaciones en CIFIN.
- El Líder de Atención Personalizada y Escrita ingresa a la página Web y a los aplicativos de cartera:

- Tipifica el reclamo hecho por el usuario en el aplicativo utilizado para llevar control de atención al usuario.

Si el usuario hace el reclamo directamente en las instalaciones de Icetex Territorial Valle:

- El Líder de Atención Personalizada y Escrita recibe al usuario, consulta aplicativos y página Web de CIFIN y verifica si se puede realizar la actualización de la información en las centrales de riesgo CIFIN.

Si el Líder verifica la información y puede hacer la actualización:

- Ingresa con su clave en la página de CIFIN www.cifin.com, actualiza la información del usuario y graba. Si después de verificar en los aplicativos de cartera, no se puede hacer la actualización por la página de CIFIN, se le confirma al usuario.
- El Líder de atención personalizada y escrita imprime el soporte generado por la actualización y lo archiva.
- El líder entrega una copia del soporte generado por la actualización al usuario.

5.5.1 Descripción procedimiento general actualización en centrales financieras cifin (reclamo escrito)

- El usuario solicita actualización en las centrales de información CIFIN por medio de derecho de petición:
- El Líder de atención personalizada y escrita ingresa a la página Web y a los aplicativos de cartera:

5.6 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS

De acuerdo a los diagramas anteriores, se puede inferir que el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, empieza a partir de que el usuario hace el reclamo ya sea por la página Web, personalizado ó escrito, por ende no se está aplicando una medida preventiva al proceso, sino más bien correctiva, lo que genera quejas y reclamos por parte de los usuarios. Igualmente, en Icetex Territorial Valle, a menudo se reciben gran cantidad de quejas y reclamos, y hay solo dos personas para atender estos casos y a parte tienen otras funciones, lo que genera congestión y malestar para los trabajadores.

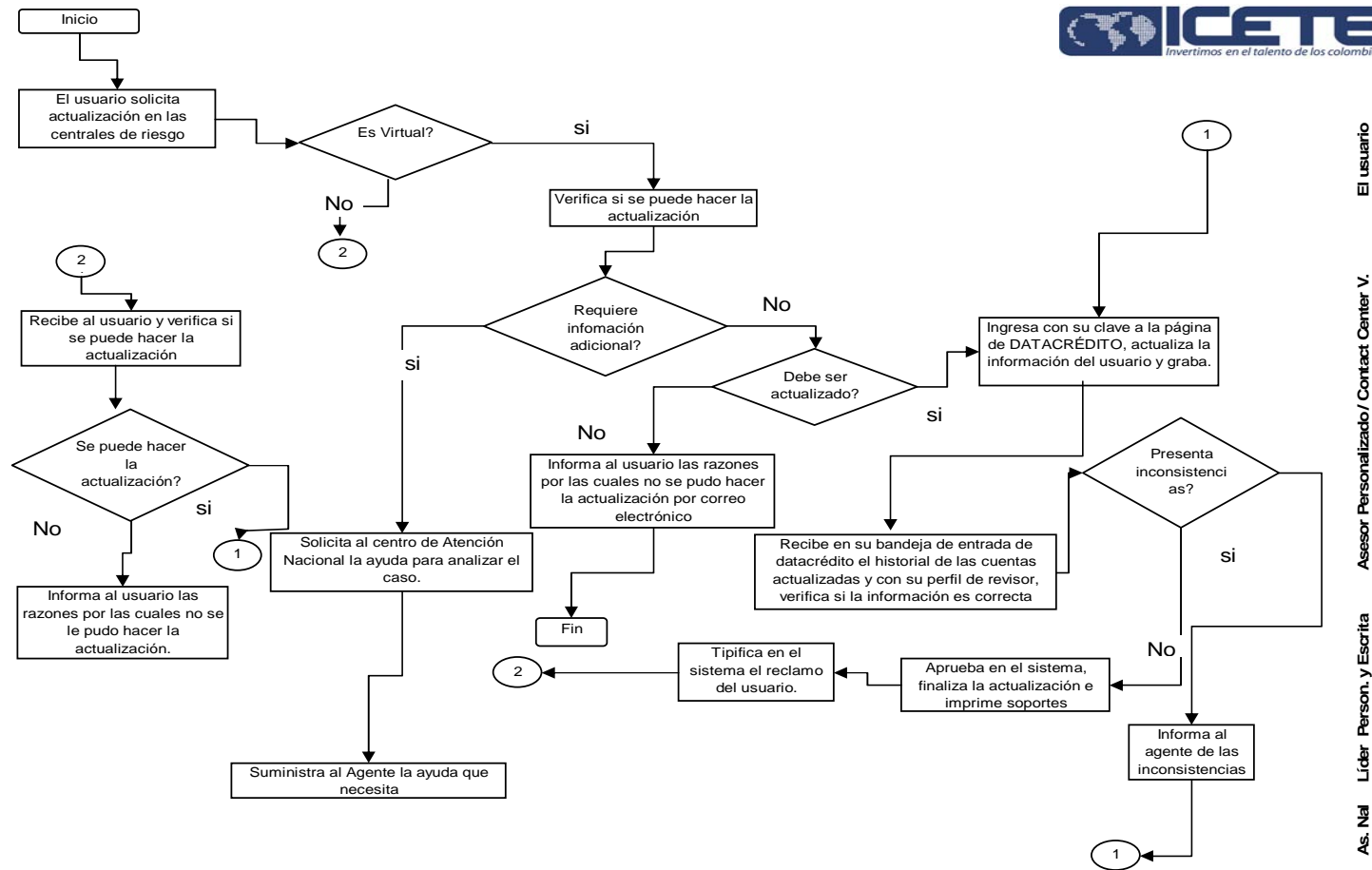
Cuando el usuario hace el reclamo personalmente, se puede observar que se genera un nuevo proceso a partir del mismo. En este caso es la elaboración de certificaciones al día, y paz y salvo, que normalmente piden los usuarios para solicitar préstamos en otras entidades financieras, las cuales les solicitan la certificación para la aprobación de los créditos. Esto generalmente genera demoras, congestiones, costos para la empresa en cuanto a papelería, tinta, etc.

Es un procedimiento bastante desgastante, teniendo en cuenta que la impresora se encuentra a 8 mts del puesto de trabajo, y que el aplicativo de cartera no está lo suficientemente actualizado como para generar la certificación sin necesidad de hacerle modificaciones en Word (ya que el sistema no expide la certificación configurada).

Cuando el usuario hace el reclamo por medio de derecho de petición, se puede observar que el procedimiento es similar a cuando el usuario hace el reclamo personalmente, sin embargo cabe resaltar que cuando el reclamo se hace por este medio, muchas veces es porque no se le ha dado la atención precisa y adecuada personalmente. Es decir que se podrían filtrar muchas inquietudes y reclamos por atención personalizada, todo ello con el fin de minimizar los derechos de petición y las tutelas.

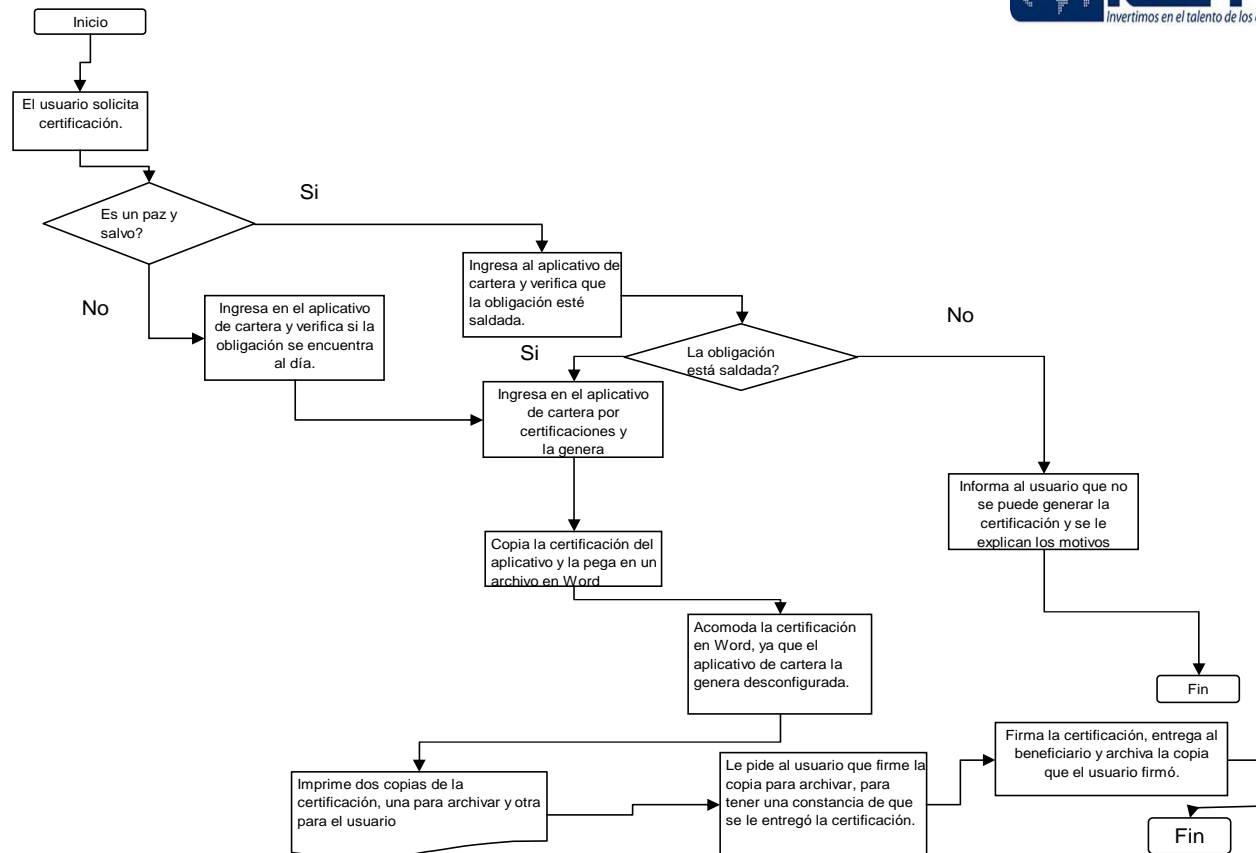
Igualmente cabe resaltar que sería de gran ayuda que cuando los usuarios solicitan certificaciones al día o paz y salvo, y no necesariamente soliciten actualización en centrales financieras, de igual modo se verifique por la página de DATACRÉDITO y CIFIN, si el usuario está actualizado; todo ello con el fin de evitar comunicaciones escritas, y evitar que el usuario regrese, teniendo en cuenta que las certificaciones tienen una vigencia de 20 días hábiles.

Figura 7. Procedimiento de actualización en Datacrédito (Virt. Y Personal)



El usuario
 Asesor Personalizado / Contact Center V.
 Líder Person. y Escrita
 As. Nat

Figura 8. Procedimiento para expedir certificado al día y paz y salvos



El Usuario

Asesor Personalizado y Escrito

Figura 9. Procedimiento de actualización en Datacrédito (Reclamo escrito)

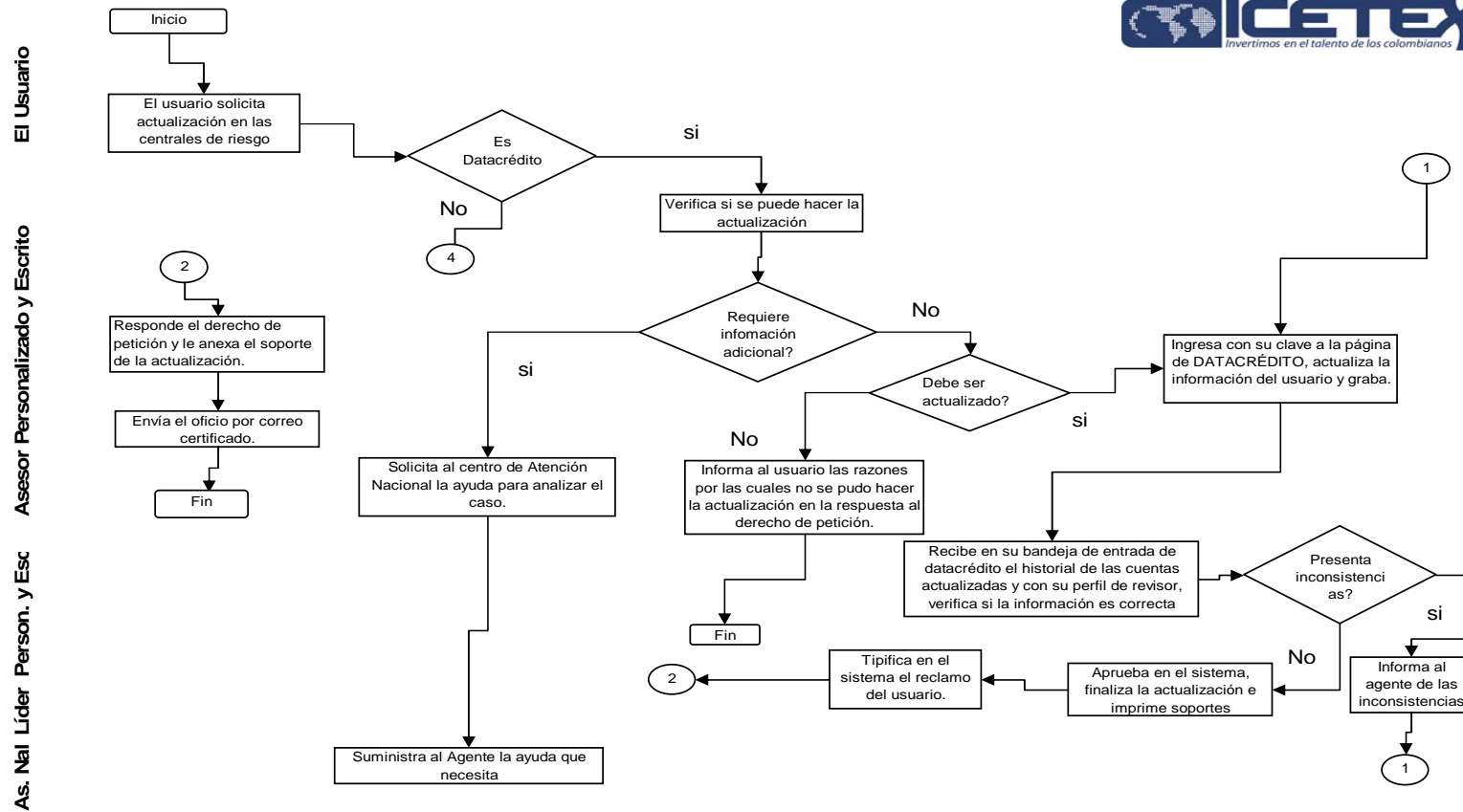


Figura 10. Procedimiento de actualización en CINFIN (Virtual y personal)

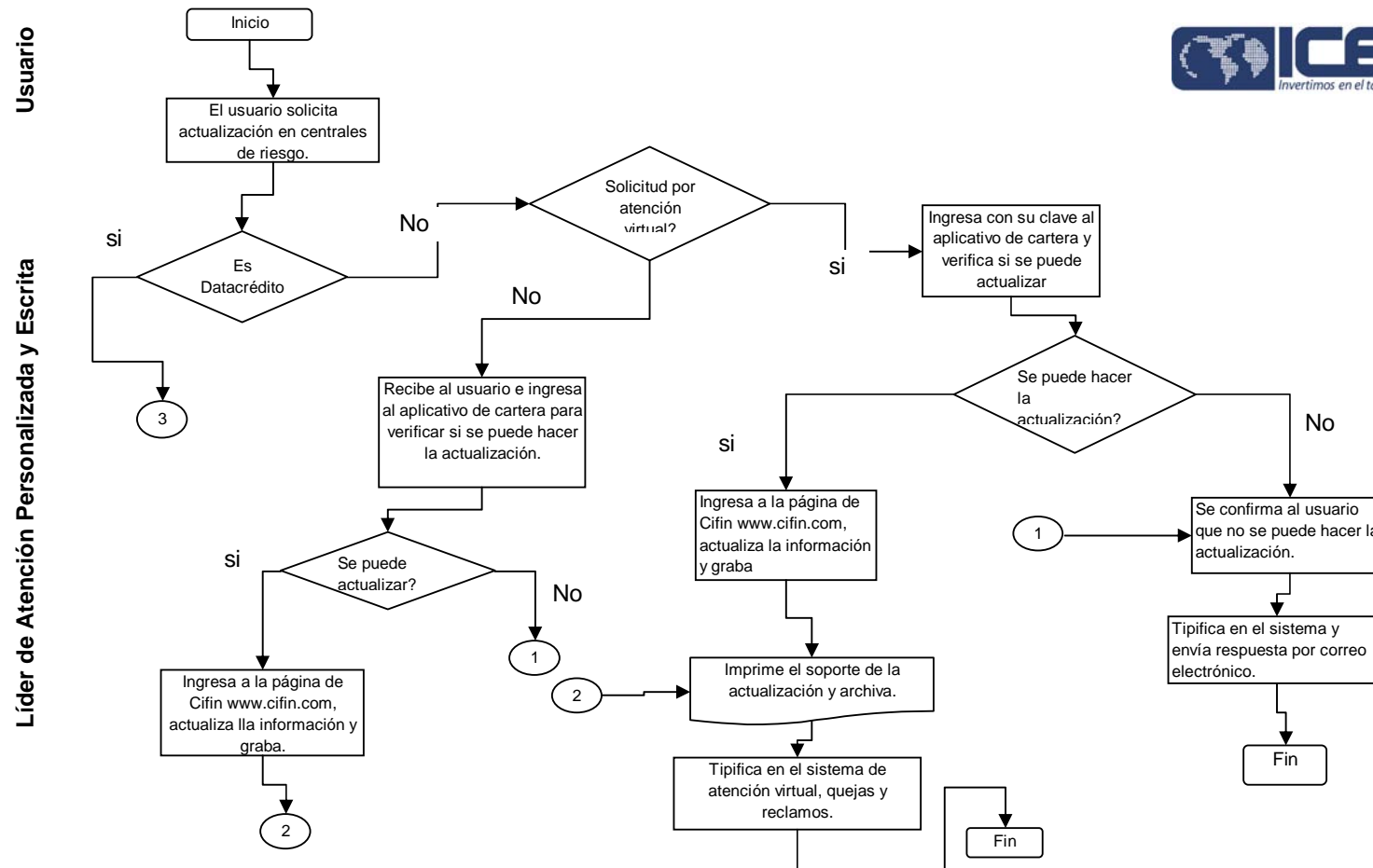
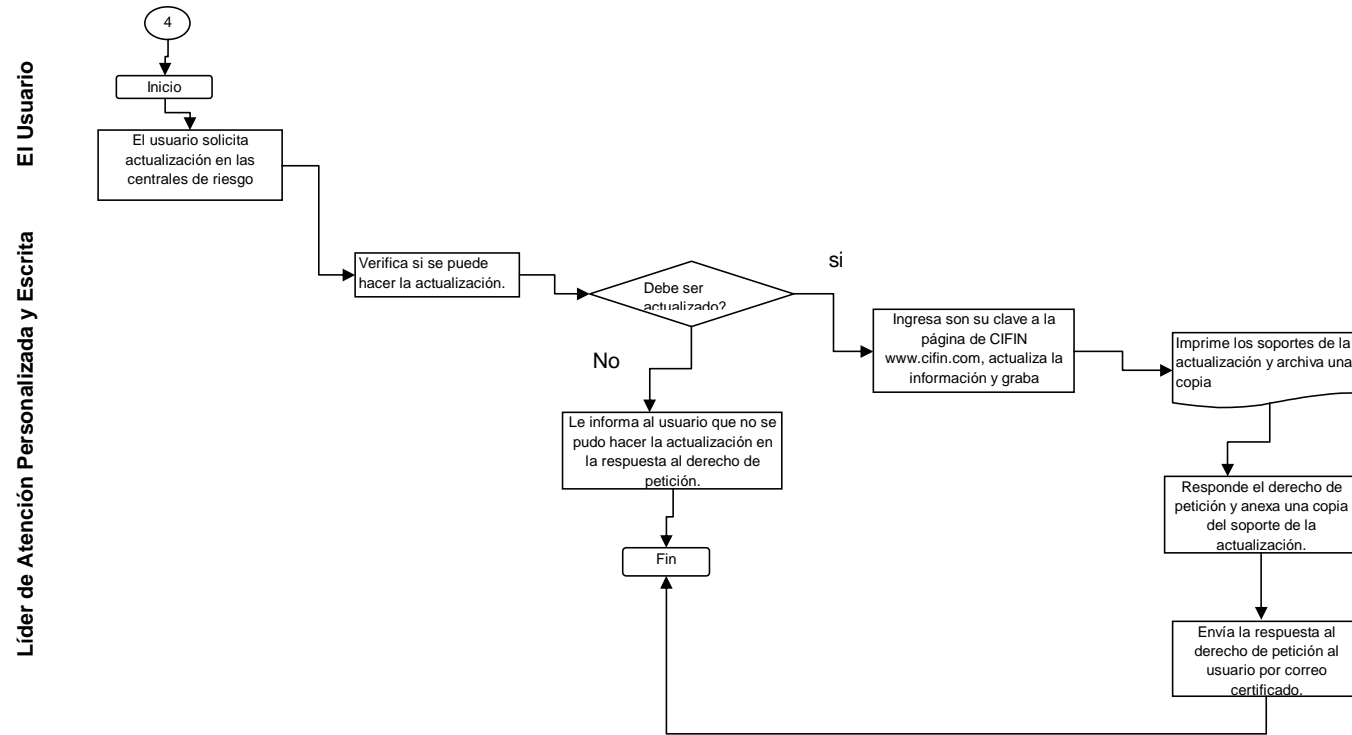


Figura 11. Procedimiento de Actualización en Cifin (Reclamo escrito)



6. INDICADORES

Tabla 2. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área

	BECAS	FONDOS	CREDITO	CARTERA	TOTALES
SEMANA 1	100	120	150	500	870
SEMANA 2	95	130	120	550	895
SEMANA 3	85	145	123	450	803
SEMANA 4	75	83	165	600	923
SEMANA 5	93	122	130	650	995
SEMANA 6	102	195	120	455	872
SEMANA 7	95	110	260	650	1115
SEMANA 8	89	140	130	700	1059
TOTALES	734	1045	1198	4555	7532

Figura 12. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área

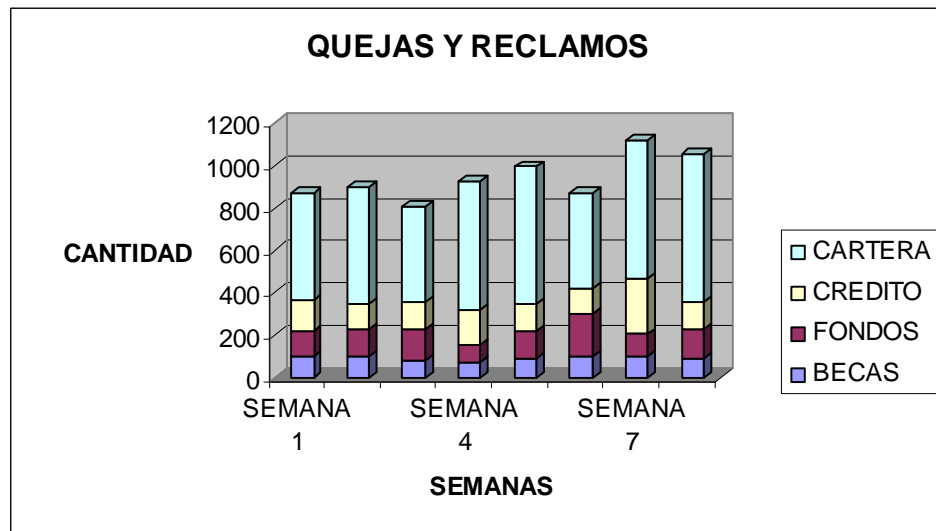
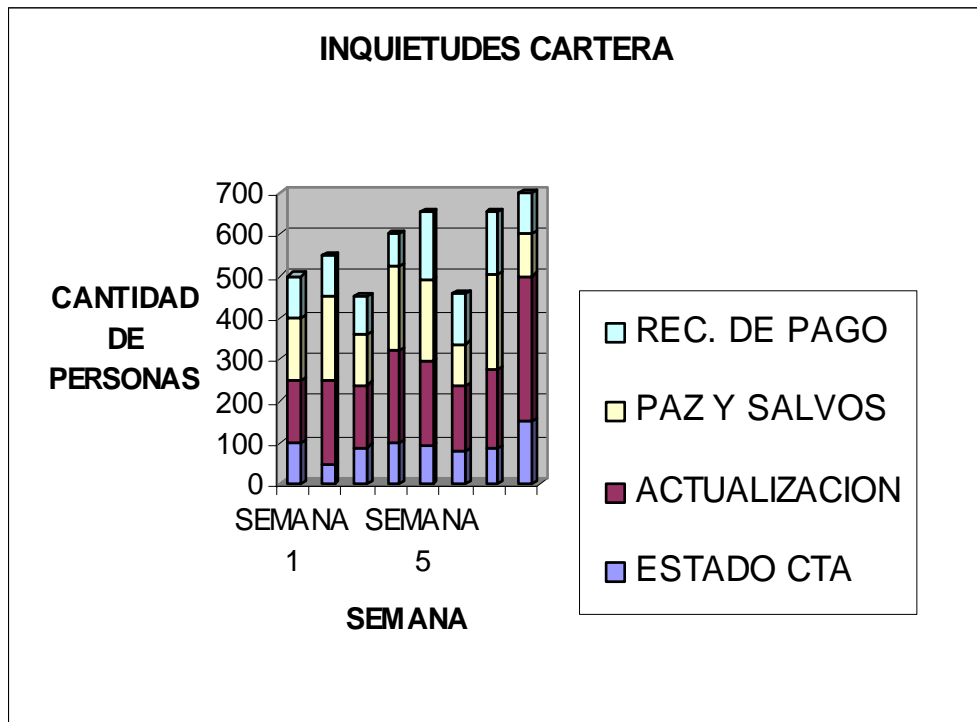


Tabla 3. Inquietudes, quejas y reclamos recibidos en el área de cartera.

	ESTADO CTA	ACTUALIZACIÓN	PAZ Y SALVOS	REC. DE PAGO	TOTALES
SEMANA 1	100	150	150	100	500
SEMANA 2	50	200	200	100	550
SEMANA 3	90	150	120	90	450
SEMANA 4	100	220	200	80	600
SEMANA 5	92	205	195	158	650
SEMANA 6	82	155	100	118	455
SEMANA 7	88	185	230	147	650
SEMANA 8	150	350	100	100	700
TOTALES	752	1615	1295	893	4555

Figura 13. Inquietudes, quejas y reclamos presentados en el área de cartera



6.1 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

Después de revisar el aplicativo de atención al usuario, verificamos que la mayor cantidad de inquietudes, quejas y reclamos recibidos en Icetex Territorial Valle, pertenecen al área de cartera, específicamente a la parte de actualización en centrales financieras y elaboración de paz y salvos, lo que podemos considerar como un punto crítico a mejorar.

De igual forma, es importante tener en cuenta que cuando el usuario solicita certificaciones al día ó paz y salvos es porque alguna entidad financiera donde solicitaron crédito se las exigió, regularmente porque aparecen con un reporte que no ha sido actualizado. De allí se puede concluir que si se ataca el problema de raíz, en este caso la actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, se puede lograr una disminución notable en la expedición de certificaciones al día y paz y salvos.

Dentro del diagnóstico realizado a esta compañía se detecta una gran falencia en el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO, ya que empieza a partir de que el usuario hace el reclamo, ya sea virtual, personalizado o escrito. Por ende, no se está aplicando una medida preventiva al proceso, sino una medida correctiva.

Otra negativa que se encontró dentro del diagnóstico, es que solo dos personas tienen clave en la página de DATACREDITO y CIFIN para hacer actualizaciones, lo que ha generado congestión e incumplimiento con los plazos estipulados para hacer el trámite, ya que estas personas no se dan abasto con la cantidad de quejas y reclamos recibidos.

Los objetivos que se han diseñado para que el Icetex Territorial Valle disminuya la cantidad de inquietudes, quejas y reclamos presentados en el área de cartera, específicamente en la parte de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, son los siguientes:

- Reducir hasta en un 30% las quejas y reclamos de los usuarios asociadas al proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO, tomando medidas preventivas sobre el asunto.
- Lograr eficiencia y efectividad en el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO.

7. REDISEÑO DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO GENERAL MEJORADO

7.1 PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS DATACRÉDITO

Un Asesor de Atención Personalizada y Escrita y el Líder de Atención Personalizada y Escrita se reúnen el viernes de cada semana a realizar lo siguiente:

El Asesor de Atención Personalizada y Escrita:

- Ingresa al aplicativo de cartera con su clave personal y genera listados de los créditos que durante toda la semana se han puesto al día con la obligación ó aquellas obligaciones que han cancelado totalmente.
- Ingresa a la página de DATACRÉDITO www.datacredito.com con su clave personal, actualiza cada uno de estos créditos que se han puesto al día o han cancelado la deuda durante la semana y graba la información.

El Líder de Atención Personalizada y Escrita:

- Ingresa con su clave personal a la página de DATACRÉDITO y revisa en la bandeja de entrada, cada una de las actualizaciones realizadas por el Asesor Personalizado y Escrito.

Si la información es la correcta:

- Termina el proceso dándole el visto bueno a la actualización, graba la información e imprime el soporte que confirma lo que se hizo, para luego archivarlo.

Si la información no es correcta:

El Líder de Atención Personalizada y Escrita:

- Informa al Agente Personalizado y Escrito de las inconsistencias y solicita la revisión pertinente.

- El Agente revisa el caso, y hace la corrección respectiva en la página Web, ingresando con su clave y registrándola, para por último grabar la información correcta.
- Nuevamente el Líder de Atención Personalizada y Escrita revisa en su bandeja de entrada la corrección hecha por el asesor, y si es correcta la información, finaliza la actualización del usuario en DATACREDITO, realiza la actualización respectiva con la clave especial asignada, graba la información, imprime los soportes que confirman la operación realizada, y los archiva para tener una constancia de que se hizo la actualización.

7.2 PROCESO DE ACTUALIZACIÓN EN CENTRALES FINANCIERAS CIFIN

El Líder de Atención Personalizado y Escrito:

- Revisa los listados generados por el Asesor Personalizado y escrito en el procedimiento anterior, de las obligaciones que se pusieron al día ó saldaron la cuenta durante la semana.
- Ingresa con su clave personal a la página de CIFIN www.cifin.com, y actualiza la información de cada uno de éstos créditos.
- Imprime los soportes generados por la actualización, para confirmar de que se hizo el proceso, y archiva la copia.

Todo esto con el fin de que el proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO no empiece a partir de que el usuario haga el reclamo ya sea virtual, personal o de forma escrita. La idea es que se tomen medidas preventivas al respecto con el fin de disminuir la cantidad de quejas y reclamos de esta índole.

Igualmente la expedición de certificaciones al día y paz y salvos van a disminuir, teniendo en cuenta que el usuario las solicita por inconsistencias en la información en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO. Esto a su vez contribuirá al ahorro de papelería y tinta utilizado para la expedición de estas certificaciones, y al desgaste que éstas generan, ya que la impresora está ubicada a 8 metros del puesto de trabajo, y la versión del aplicativo de cartera del Ictetex no arroja la certificación configurada.

Figura 14. Rediseño de procedimiento de actualización en Datacrédito

Líder de Agente Personalizado y Escrito Asesor Pers. y Escrito

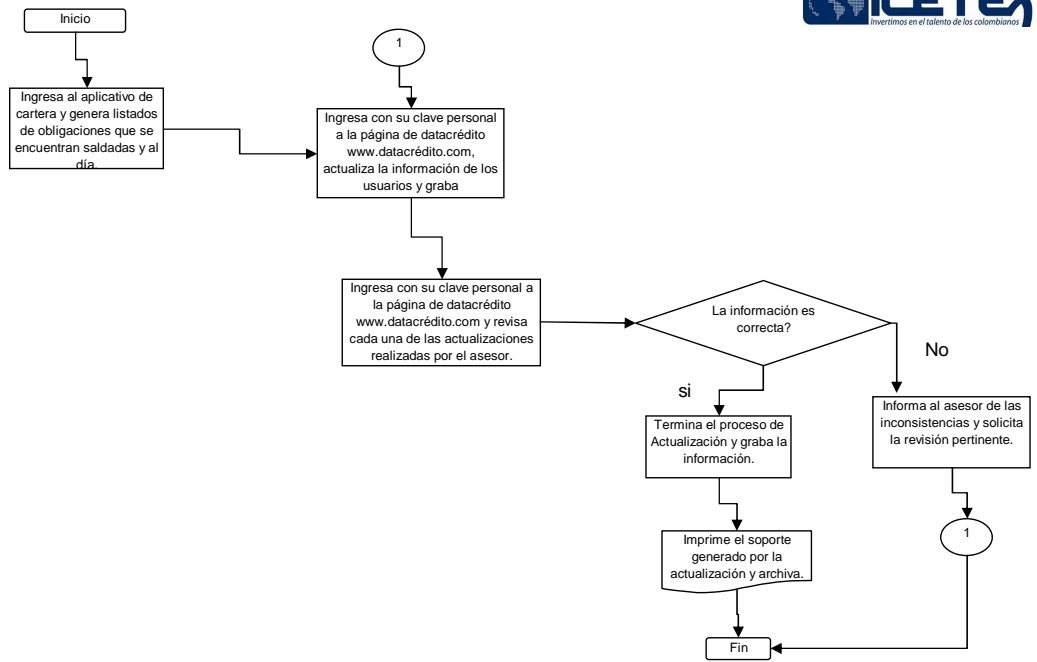
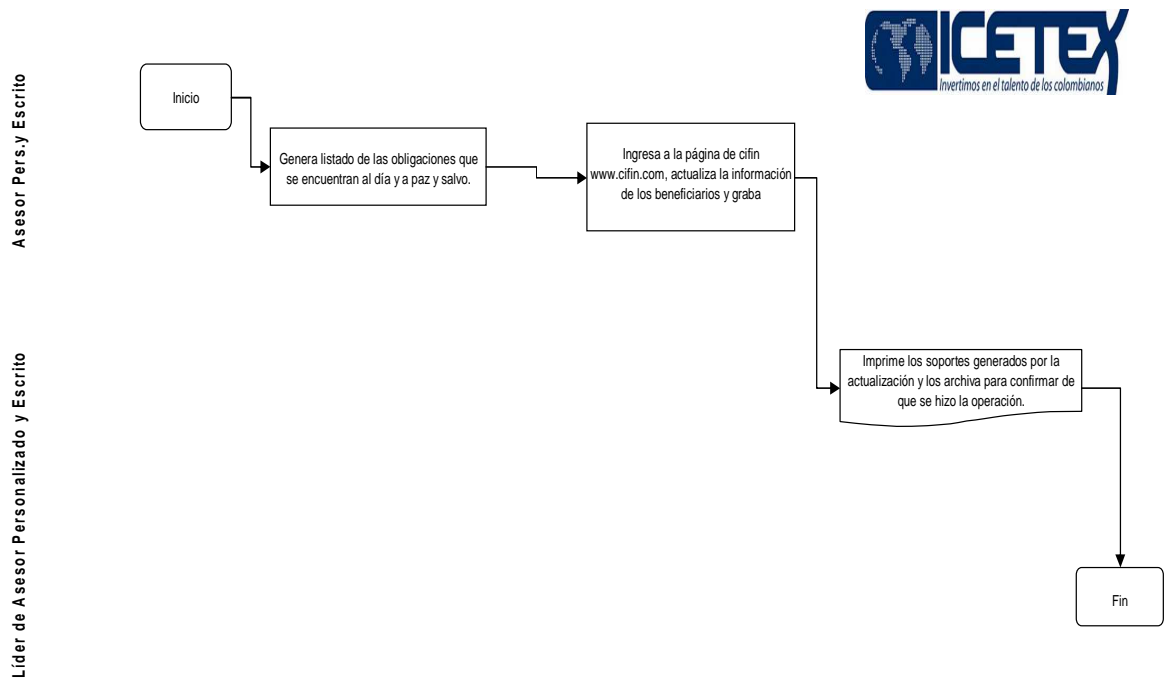


Figura 15. Rediseño de Actualización en CIFIN



7.3 INDICADORES DESPUÉS DE IMPLEMENTAR EL REDISEÑO

Tabla 4. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área.

	BECAS	FONDOS	CREDITO	CARTERA	TOTALES
SEMANA 9	150	50	250	400	850
SEMANA 10	120	80	260	370	830
SEMANA 11	80	120	280	320	800
TOTALES	350	250	790	1090	2480

Figura 16. Inquietudes, quejas y reclamos clasificados según el área

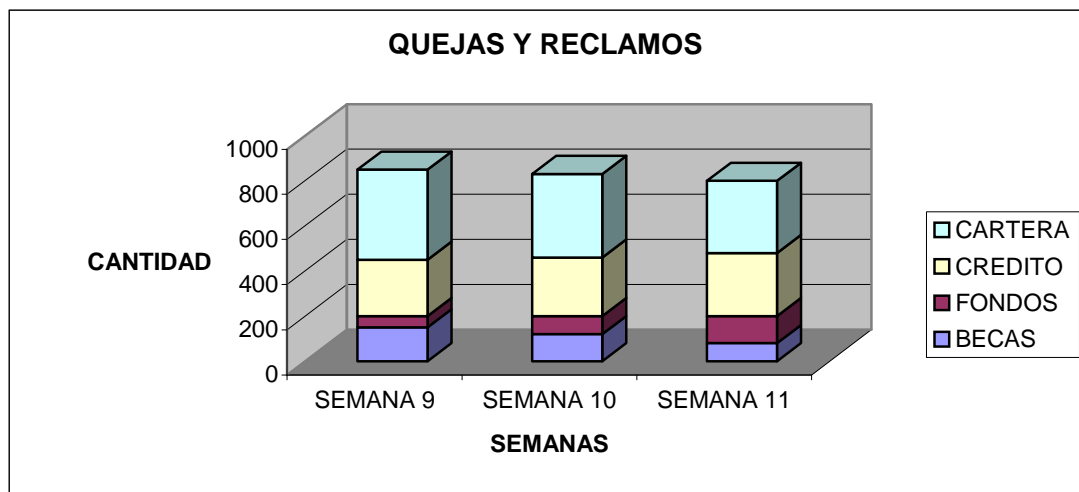
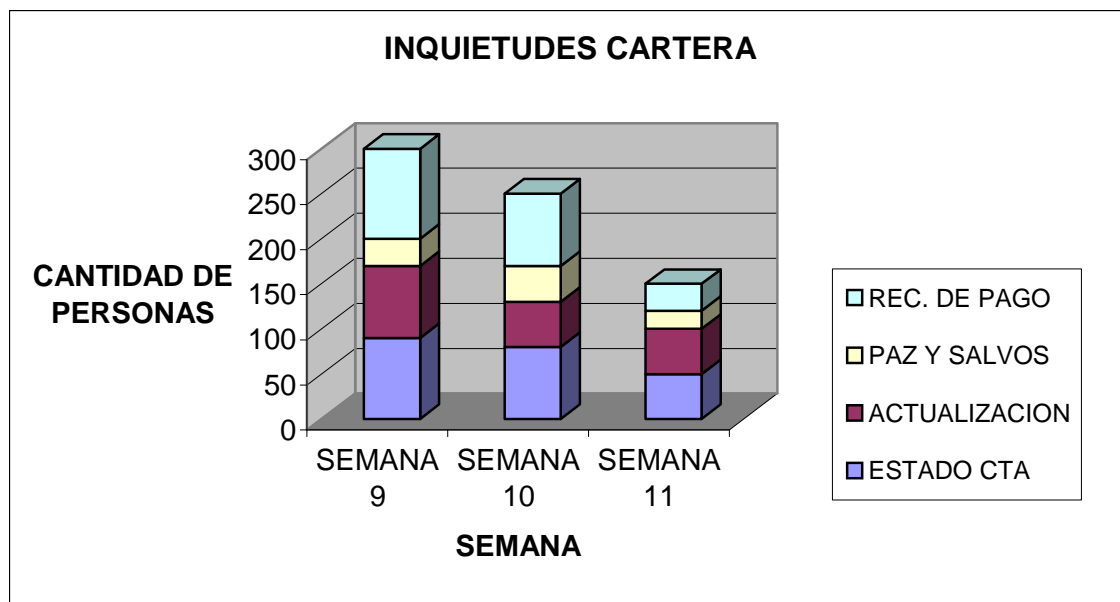


Tabla 5. Inquietudes, quejas y reclamos recibidos en el área de cartera.

	ESTADO CTA	ACTUALIZACIÓN	PAZ Y SALVOS	REC. DE PAGO	TOTALES
SEMANA 9	90	80	30	100	300
SEMANA 10	80	50	40	80	250
SEMANA 11	50	50	20	30	150
TOTALES	220	180	90	210	4700

Figura 17. Inquietudes, quejas y reclamos presentados en el área de cartera



7.4 ANÁLISIS DE INDICADORES DESPUÉS DE REALIZADA LA INTERVENCIÓN

Después de implementado el nuevo procedimiento de actualización en centrales CIFIN y DATACRÉDITO, se puede observar que la cantidad de inquietudes, quejas y reclamos recibidas en el área de cartera disminuyeron notablemente. Los usuarios ya no tienen la necesidad de hacer el reclamo para que se realice su respectiva actualización, ya que se toman medidas preventivas al respecto, y se actúan antes de que el usuario lo haga.

Se logró disminuir la cantidad de inquietudes, quejas y reclamos en el área de cartera en las últimas tres semanas del proyecto en un 20%, y específicamente en la parte de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, se logró disminuir un 35%.

Igualmente la expedición de certificaciones al día y paz y salvos disminuyeron casi en un 60%, teniendo en cuenta que regularmente el usuario las solicita cuando hay alguna inconsistencia en la información en centrales con respecto al estado de cuenta de su crédito.

8. CONCLUSIONES

El hecho de ser uno de los Asesores personalizados de Icetex, de conocer sus procesos, y en cierta medida sus fortalezas y debilidades; me ofreció la oportunidad de aplicar en este proyecto gran cantidad de conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

El diagnóstico realizado al proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACREDITO, permitió conocer más a fondo los diferentes subprocesos que lo componen, descubriendo algunas fallas dentro de los mismos, teniendo en cuenta que el proceso empieza a partir de que el usuario hace el reclamo, y hay pocas personas realizando esta función para la cantidad de reclamos recibidos diariamente.

Al realizar el análisis del proceso, se identificaron los puntos críticos del proceso, los cuales permitieron realizar el rediseño del proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO.

Se lograron establecer herramientas que contribuyeron a determinar la cantidad de quejas y reclamos, y conocer la situación real del proceso antes de hacer el rediseño del mismo, para luego demostrar los resultados que se obtuvieron después de implementar la mejora.

Gracias al análisis realizado, y a las herramientas ó indicadores que permitieron medir las fallas que presentaba el proceso, se pudo establecer un nuevo proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, que permitiera optimizar los recursos disponibles y solucionar el problema.

Después de implementar la mejora dentro del proceso de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, no solamente disminuyeron la cantidad de quejas y reclamos que se presentaban por este aspecto; igualmente el proceso de expedición de certificaciones al día y paz y salvo disminuyó en grandes proporciones, lo que generó disminución en los costos de papelería y tinta.

9. RECOMENDACIONES

Es importante que a parte de que esta compañía actúe antes de que los usuarios realicen el reclamo de actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, que le servirán de guía para disminuir la cantidad de inquietudes, quejas y reclamos recibidos de esta índole.

Dichas recomendaciones están dadas así:

- Es importante tener definido por escrito todos los procedimientos involucrados en la actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, y hacerlos conocer por todas las áreas involucradas.
- Igualmente es de vital importancia llevar estadísticas de la cantidad de inquietudes, quejas y reclamos recibidos por actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, con el fin de conocer la situación de la compañía en este campo mantener controlado el proceso, y poder detectar si es necesario o no contratar nuevo personal que se encargue únicamente de realizar estos procedimientos.
- Establecer días y horas clave semanalmente, para realizar la actualización en centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, con el fin de que el personal involucrado esté concentrado en la operación, teniendo en cuenta que es algo muy delicado que necesita de toda la atención posible para evitar cometer errores.
- Se debe tratar de que cuando el usuario solicite certificaciones al día o paz y salvos, se actualice inmediatamente la información en las centrales financieras CIFIN y DATACRÉDITO, todo esto con el fin de evitar que el usuario regrese nuevamente a pedir estas certificaciones, teniendo en cuenta que éstas tienen una vigencia de 20 días y que regularmente las entidades financieras las solicitan cuando se presenta alguna inconsistencia en las centrales de riesgo.

No es muy recomendable que aquellos procesos considerados como críticos dentro de una organización sean manejados por un Outsourcing, ya que la calidad del servicio se puede ver afectada, teniendo en cuenta que en estos casos es posible que un tercero no conozca muy bien la organización, el manejo de sus procesos más críticos, etc.

Es recomendable que una empresa esté preparada para implementar un proceso nuevo, se debe planear lo que puede suceder a futuro, y lo que se podría hacer en estos casos. Ya que en esta empresa se pudo observar la falta de preparación y planificación. En ocasiones por tratar de solucionar un problema, se pueden presentar muchos más.

BIBLIOGRAFÍA

BLANK, Rubis León. La Administración de Organizaciones: Un enfoque estratégico. Bogotá: Editorial Feriva, 1990 . 486 p.

FRED R. David. Conceptos de Administración Estratégica. 5 ed. Ciudad de México: Editorial Pearson Educación, 1997. 689 p.

JOSEPH, L. LBases esenciales de la Administración [en línea]. Madrid: Monografías, 2001. [consultado 12 de julio de 2006]. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>.

La nueva ley de Habeas Data [en línea]. Santiago de Cali: Computec, 2007. [consultado 12 de julio de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.cifin.com.co/home/cd-legislación.htm>

Las centrales de información crediticia [en línea]. Santiago de Cali: Computec, 2001. [consultado 12 de julio de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.datacredito.com.co/home/suscriptores.htm>

LOPEZ, VARGAS Memphis. Administración Principios de Organización y Gestión Empresarial. Bogotá, D.C.: Universidad Autónoma de Colombia, 2003. 593 p.

MARTINEZ, Bermúdez Rigoberto. Manual de Procedimientos ABC. 2 ed. Monterrey: McGraw – Hill, 1997. 829 p.

PETRAGLIA, Luis : Organización y métodos de trabajo [en línea]. Madrid: O y M, 2002. [consultado 12 de julio de 2006]. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos13/oym/oym.shtml>

SCHEEIDER, Ben. Outsourcing. La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios. Bogotá : Editorial Norma, 2004. 365 p.

ANEXOS

Anexo 1. Habeas Data del Artículo 15 de la Constitución Colombiana

Se reforma el artículo de la Constitución Política sobre el derecho a la intimidad personal y familiar (HABEAS DATA)

El artículo 15 de la Constitución Política estipula:

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables.

Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

Anexo 2. Ley de hábeas data y las centrales de información crediticia DATACRÉDITO.

Una Central de Información Crediticia es la entidad que recibe, administra y pone en conocimiento de los USUARIOS, información financiera, crediticia, comercial y de servicios, relativa, principalmente, al hábito de pago de los TITULARES de dicha información.

La Ley de Hábeas Data establece que la actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente dicha, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo.

Es importante tener en cuenta que los USUARIOS de este tipo de información no podrán basarse exclusivamente en la información suministrada por las Centrales de Información Crediticia para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.

Estas leyes se aplican a las siguientes personas:



Titular de la Información: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Central de Información Crediticia y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la Ley de Hábeas Data.

Fuente de Información: Es la entidad que recibe o conoce datos personales de los TITULARES de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que suministra esos datos a una Central de Información Crediticia.

Es preciso resalta que de conformidad con la ley la FUENTE de la información responde por la calidad de los datos suministrados a la Central de Información.

Usuario: El USUARIO es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstas en la ley puede acceder a información personal del TITULAR de la información.

Central de Información Crediticia (Operador): Es la entidad que recibe de la FUENTE datos personales sobre varios TITULARES de la información, los administra y los pone en conocimiento de los USUARIOS bajo los parámetros de la ley.

DERECHOS DE LOS TITULARES:

Ejercer el derecho fundamental al hábeas data, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

- Solicitar información acerca de los USUARIOS autorizados para obtener su información.
- Solicitar al USUARIO información sobre la utilización que éste le está dando a sus datos, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por La central de Información Crediticia.
- Acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las FUENTE, OPERADORES o USUARIOS por violación de las normas sobre administración de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- Acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un OPERADOR o FUENTE la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente.

DEBERES DE LOS OPERADORES:

- Garantizar, en todo tiempo al TITULAR de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en la Central de Información Crediticia, y solicitar la actualización o corrección de sus datos.

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en la ley de Hábeas Data, pueden tener acceso a ella.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Hábeas Data.
- Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las FUENTES les reporten novedades.
- Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los TITULARES de la información, e indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su TITULAR, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite.
- Circular la información a los USUARIOS.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la ley de Hábeas Data.

DEBERES DE LA FUENTE:

- Garantizar que la información que se suministre a la Central de Información Crediticia o a los USUARIOS sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
- Reportar, de forma periódica y oportuna a la Central de Información Crediticia, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a la Central de Información Crediticia.
- Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información a la Central de Información Crediticia.
- Resolver los reclamos y peticiones del TITULAR.
- Informar a la Central de Información Crediticia que determinada información se encuentra en discusión por parte de su TITULAR, cuando se haya presentado la

solicitud de rectificación o actualización de la misma, con para que el OPERADOR incluya una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.

- Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente ley.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

- Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por las Centrales de Información Crediticia, por las FUENTES o los TITULARES de la información y utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada.
- Informar a los TITULARES, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la información.
- Conservar con las debidas seguridades la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la ley de Hábeas Data.

TIEMPO DE PERMANENCIA DEL REPORTE:

- Los datos cuyo contenido haga referencia a que la persona se encuentra al día en sus obligaciones, podrán permanecer de manera indefinida en los bancos de las Centrales de Información Crediticia.
- Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que se sean pagadas las cuotas en mora o sea pagada la obligación vencida.

LA AMNISTÍA:

La amnistía es un régimen de transición referente a la permanencia de la información negativa en la Central de información Crediticia que aplica a los TITULARES de la información una vez entre en vigencia la ley.

La ley señala que durante el período inicial de vigencia de la ley, los datos sobre incumplimientos de aquellas personas que se hayan puesto al día recientemente o lo hagan dentro de los seis meses siguientes, permanecerán en las bases de datos por un período de únicamente un año, en vez de los 4 años que se aplicarán una vez pasada esta etapa de transición.

Primer Caso:

Los TITULARES de la información que a la entrada en vigencia de esta ley estuvieren al día en sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en Las Centrales de Información Crediticia por lo menos un año contado a partir de la cancelación de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.

Ejemplo: Pedro Pérez presentó una mora de 60 días en el pago de su tarjeta de crédito y efectuó el pago de las cuotas en mora en el mes de diciembre de 2005. Por lo tanto en su historia de crédito aparece que está al día, y en el registro histórico el dato sobre dicha situación de mora ocurrida en el pasado permanece hasta diciembre de 2009.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la información histórica negativa ha permanecido por un año en DataCrédito, la misma desaparece de forma inmediata una vez entre en vigencia la ley.

Segundo Caso:

Los TITULARES de la información que se encuentren al día en sus obligaciones objeto de reporte, pero cuya información negativa no hubiere permanecido en la Central de Información Crediticia al menos un año después de canceladas las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir el año, contado a partir de la cancelación de las obligaciones.

Ejemplo: Juan Buenpaga presentó una mora de 60 días en el pago de su tarjeta de crédito y efectuó el pago de las cuotas en mora en el mes de abril de 2007, por lo tanto en su historia de crédito aparece que está al día, y en el registro histórico el dato sobre dicha situación de mora ocurrida en el pasado permanece hasta abril de 2011.

Sin embargo, teniendo en cuenta que Juan Buenpaga se encuentra al día en el pago de sus obligaciones al momento de entrada en vigencia la ley, la información histórica negativa deberá desaparecer una vez cumpla un año de permanencia en DataCrédito, es decir en abril de 2008.

Tercer Caso

Los TITULARES de la información que cancelen sus obligaciones objeto de reporte dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en Las Centrales de Información Crediticia por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de

cancelación de tales obligaciones. Cumplido este plazo de un (1) año, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

Ejemplo: María Mares presenta una mora de 60 días en el pago de su tarjeta de crédito a la entrada en vigencia de la presente ley.

Sin embargo, María Mares tiene la oportunidad de ponerse al día en el pago de sus obligaciones dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la ley. Si así lo hiciere, la información histórica negativa deberá desaparecer una vez cumpla un año de permanencia en DataCrédito.

QUIEN VIGILA Y CONTROLA LA APLICACIÓN DE LA LEY:

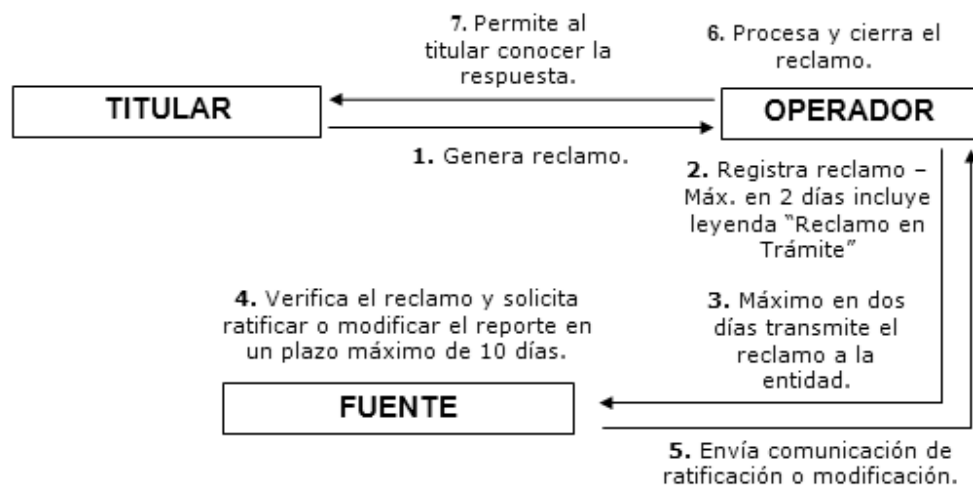
La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los OPERADORES, las FUENTES y los USUARIOS de información financiera y crediticia y en desarrollo de dicha función podrá imponer multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos 1500 salarios mínimos mensuales legales vigentes por violación a la ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando la FUENTE, USUARIO u OPERADOR de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, ésta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes que se deriven de la aplicación de la Ley de Hábeas Data.

La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera asumirán, seis (6) meses después de la entrada en vigencia de la presente ley, las mencionadas funciones de vigilancia.

COMO REALIZAR RECLAMOS:

Una vez consultada la información por parte del TITULAR y si considera que la misma debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el OPERADOR:



- Si el reclamo es presentado ante la FUENTE, ésta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar a la Central de Información Crediticia sobre la recepción del reclamo dentro de los dos días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite".
- El procedimiento de "reclamos" no puede superar los 15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles más, informando previamente al TITULAR, el motivo de la demora.

Anexo 3. Central de Información CIFIN

DOCUMENTO DE DIVULGACIÓN DIRIGIDO A LOS CLIENTES SUGERIDO POR LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CIFIN -

¿QUE ES CIFIN?

CIFIN es un servicio privado de recolección, almacenamiento, procesamiento, administración, divulgación y cesión de información, conformado por bases de datos de diverso carácter, a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas que son reportadas a ellas.

¿PARA QUE SIRVE CIFIN?

La actividad crediticia implica riesgo y por tanto requiere que quien vaya a conceder crédito actúe con prudencia y tome las mayores precauciones, a fin de evitar la pérdida de los dineros prestados. La principal precaución consiste en conocer el perfil de riesgo del futuro deudor.

Antes de que existieran los medios informáticos, los eventuales acreedores obtenían información de sus potenciales deudores solicitando referencias comerciales. Aún hoy este sistema es utilizado por algunos comerciantes.

Sin embargo, en la actualidad la existencia de bases automatizadas produce una mayor certeza en cuanto a la calidad y confiabilidad de la información allí incluida y una mayor rapidez en el suministro de la misma. Adicionalmente, tratándose de la concesión de crédito de manera masiva, el manejo automatizado de esta información es indispensable.

Este es el servicio que presta CIFIN.

Ahora bien, en el caso de las entidades financieras, el uso de este mecanismo se convierte en una obligación, en la medida en que los dineros utilizados para conceder crédito pertenecen principalmente al público ahorrador.

En efecto, como lo señala la Corte Constitucional "... *las instituciones de crédito, precisamente por manejar el ahorro del público, ejercen una actividad de interés general, como expresamente lo señala el artículo 335 de la Constitución. No tendría sentido pretender que prestaran sus servicios, y en particular otorgaran créditos a personas de las cuales no tienen información. Por el contrario: un manejo prudente exige obtener información que permita prever que suerte correrán los dineros dados en préstamo.*" (Sentencia SU-082 de 1995).

Debe resaltarse que la información que reposa en CIFIN no sólo es necesaria para la concesión del crédito sino para determinar su riesgo una vez concedido este. Es por ello que la Circular Externa 100 de 1995 la Superintendencia Financiera establece que uno de los criterios de evaluación de la cartera, es la "información proveniente de centrales de riesgos, consolidadas con el sistema, y de las demás fuentes de información comercial de que disponga la institución vigilada".

¿QUIÉNES REPORTAN INFORMACIÓN A CIFIN Y QUIENES ESTÁN FACULTADOS PARA CONSULTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLA?

La Central de Información CIFIN tiene su fundamento constitucional en los artículos 20 y 15 de nuestra Carta Política, en los cuales se consagran los derechos a informar y recibir información veraz e imparcial y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se recojan sobre las personas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Con fundamento en lo anterior, CIFIN celebra contratos de afiliación con diferentes personas, de carácter privado o público, entidades financieras o pertenecientes al sector real, en virtud de los cuales se les permite REPORTAR y/o CONSULTAR la información contenida en las bases de datos.

Para ello, estas personas deben solicitar autorización por escrito de sus clientes actuales o potenciales, para reportar, procesar, consultar y divulgar la información, que conforma las bases de datos de CIFIN.

Así, es claro que no pueden reportar ni consultar la información de la base de datos mientras la persona sobre la cual van a reportar o a consultar no las autorice para el efecto.

Con esta exigencia, se da cumplimiento a las citadas normas constitucionales y al desarrollo jurisprudencial que de las mismas ha hecho la Corte Constitucional.

Debe resaltarse que quien viole esta disposición asumirá cualquier responsabilidad que se derive de su incumplimiento.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA QUE SE PRODUZCA EL REPORTE?

Para que una persona pueda reportar información de alguien a nuestra base de datos es indispensable que tenga autorización expresa y por escrito de este último.

¿QUE TIPO DE INFORMACIÓN APARECE EN LOS REPORTES DE CIFIN?

A nuestras bases de datos se reporta toda la información relativa al comportamiento comercial y financiero de las personas. Por lo tanto, dado que el

desempeño crediticio de las personas puede ser bueno o malo, podemos encontrar información positiva o negativa.

En tal sentido, cabe precisar algo sobre lo que existe gran desconocimiento entre la opinión pública y es que nuestras bases de datos no se pueden confundir con listados de deudores morosos, ya que nosotros registramos es el desempeño crediticio de las personas, que como dijimos, puede ser positivo o negativo.

¿UNA PERSONA PUEDE APARECER REPORTADA POR UNA ENTIDAD CON LA CUAL NO TIENE RELACIONES?

No, lo que pasa es que muchas personas olvidan que han servido de codeudores a otras personas y por ello aparecen reportadas por entidades con las que aparentemente no tienen relaciones, pero existe el vínculo jurídico que se dio en el momento en que aceptaron ser deudores solidarios.

¿QUÉ SIGNIFICA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS?

En sentencia SU-082 de 1995, mediante la cual se unificó la jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de bases de datos, se indicó lo siguiente en relación con la actualización de los datos:

"actualizar una información, es decir ponerla al día, no implica el borrar, el suprimir el pasado. Significa solamente registrar, agregar el hecho nuevo. En el caso del deudor moroso que finalmente paga, voluntaria o forzadamente, la información completa sobre su conducta como deudor debe incluir todas estas circunstancias (...)"

¿CÓMO SE MANTIENE ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN REPORTADA A CIFIN?

La Corte Constitucional ha indicado que las informaciones reportadas en las bases de datos deben ser veraces y en tal sentido deben ser actualizadas permanentemente.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 10 del Reglamento de la Central de Información -CIFIN-, dispone que son deberes de las fuentes de información, es decir de las entidades que reportan datos a CIFIN, entre otros, los siguientes:

- a) Garantizar que la información que se suministre a CIFIN cumpla con los requisitos de calidad, es decir, que sea veraz, exacta, completa, actualizada, imparcial, comprobable y comprensible.

- b) Actualizar y rectificar, cuando a ello hubiere lugar, los datos reportados a CIFIN. Para el efecto, las fuentes deberán informar la novedad de manera permanente y oportuna.
- c) Implementar mecanismos ágiles de atención de novedades, así como los necesarios para atender las solicitudes (consultas y reclamos) que los titulares de los datos les hagan directamente o por intermedio de CIFIN.

¿QUÉ OCURRE SI EN LA BASE DE DATOS APARECE INFORMACIÓN QUE NO ES CIERTA?

La Constitución Política al consignar en su artículo 15 el Derecho a la Intimidad y al buen nombre de las personas, le otorga al titular de los datos, el derecho de conocer, actualizar y rectificar la información contenida en los bancos de datos, derecho que también se encuentra consagrado en el Reglamento de la Central de Información de la Asociación Bancaria.

El principal interés de CIFIN es brindar a sus usuarios información veraz y actualizada. Por ello, la Asociación Bancaria tiene una oficina de atención al público, dedicada única y exclusivamente a informar a cualquier persona que así lo solicite, su situación en la base de datos.

Si una persona solicita una rectificación de sus datos ante CIFIN, la central acude a la institución reportante con el fin de pedirle que aclare la verdadera situación de su cliente, aclaración con la cual CIFIN procede a la rectificación del dato, si hay lugar a ello. La necesidad de acudir a la institución fuente de la información o reportante obedece a que la Asobancaria no tiene ningún vínculo contractual con las personas que aparecen reportadas en la base de datos y por tanto desconoce el contenido y alcance de los contratos que éstas firmaron con las entidades que las reportan.

El reglamento de Cifin establece el procedimiento de atención de reclamos, entendiendo por éstos, las solicitudes de actualización, rectificación o exclusión de la información. De acuerdo con lo allí indicado, los reclamos se responderán dentro de los 15 días hábiles siguientes a aquel en que se radique la respectiva solicitud.

¿CUÁL ES EL TERMINO DE PERMANENCIA DE LOS DATOS POSITIVOS?

Los datos positivos se reflejarán en la base de datos durante todo el tiempo que el vínculo comercial y/o financiero entre la entidad reportante y su cliente esté vigente.

Terminado el vínculo comercial o financiero, los datos positivos se reflejarán en la base de datos por un período de dos años.

¿LOS DATOS NEGATIVOS SE REFLEJAN INDEFINIDAMENTE EN LA BASE DE DATOS?

Si bien actualizar la información no significa borrar o suprimir el pasado, sino registrar los hechos nuevos, la Corte Constitucional, siguiendo la práctica internacional en relación con el tema, ha considerado que la información debe tener un término de caducidad, cumplido el cual, deja de reflejarse en la base de datos.

Ante la falta de una ley que regule el tema, la Corte Constitucional en la ya citada Sentencia SU-082 de 1995, ha establecido unos plazos que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información. Estos son:

- “ Si la mora es inferior a un año y el pago es voluntario, el término de caducidad del dato negativo se contará a partir del pago y será igual al doble de la mora.
- “ Si la mora es superior a un año y el pago es voluntario, el término de caducidad del dato negativo se contará a partir del pago y será igual a dos años.
- “ Si el pago se da con ocasión de un proceso ejecutivo, el término de caducidad será de 5 años contados a partir del pago. Sin embargo, cuando el pago se produce una vez presentada la demanda, con la notificación del mandamiento de pago, el término de caducidad será de 2 años.

Es preciso hacer énfasis en que lo que desaparece de la base de datos una vez cumplido el término de caducidad no es la respectiva obligación sino la información negativa, es decir la indicación de que dicha obligación presentó una mora.

Como lo dispone la Corte Constitucional, los anteriores términos se aplican siempre que durante estos límites temporales no ingresen otros datos de incumplimiento y mora de las obligaciones del mismo deudor.

¿EL HECHO DE QUE EXISTA UNA INFORMACIÓN NEGATIVA ACERCA DE UNA PERSONA EN LA BASE DE DATOS SIGNIFICA QUE ELLA NO PUEDE ACCEDER A NUEVOS CRÉDITOS?

Las informaciones que reposan en un banco de datos son apenas una herramienta adicional en el análisis de crédito, un elemento más que deben considerar las instituciones financieras en la evaluación de riesgo de los negocios financieros y operaciones activas de crédito que celebren con sus clientes, pero en ningún momento las obliga a adoptar una determinada posición al respecto.

¿EN QUÉ ME BENEFICIA ESTAR REPORTADO EN UNA BASE DE DATOS?

Figurar en una base de datos, lejos de perjudicar al reportado lo beneficia, pues si ha sido una persona cumplidora de sus obligaciones ésta será su mejor carta de presentación.

En efecto, el reporte constituye un registro histórico de las relaciones crediticias de una persona, con base en el cual sus eventuales acreedores podrán confiar que en el futuro honrará sus obligaciones.

Ello es así al punto que en otros países se ha desarrollado la tesis según la cual las bases de datos contribuyen a consolidar el buen nombre de una persona y por tanto los individuos tienen derecho a exigir ser reportadas a estas centrales de riesgo. Veamos:

"(...) el concepto de libertad informática ya no tiene una connotación defensiva que le permite a una persona evitar que se registre información sobre ella, sino un alcance mayor, que comprende una dimensión positiva, consistente en llegar inclusive a exigir que su nombre y los datos personales pertinentes sean incluidos en una base de datos(...)" (F. Herrero Tejedor. Honor, Intimidad y Propia Imagen. Codex. Madrid, 1990)

Por otra parte, desde el punto de vista práctico, el reporte de CIFIN disminuye al solicitante de un crédito la tramitomanía que exige la consecución de referencias por parte de cada entidad con las que tenga vínculos, pues en un solo documento sus potenciales acreedores encuentran de manera consolidada su comportamiento comercial y financiero.

¿CUÁLES SON LAS DISPOSICIONES QUE RIGEN LAS BASES DE DATOS COMO CIFIN?

En la actualidad no existe ley que regule el tema de las bases de datos y el habeas data. En consecuencia, estas materias se rigen por lo establecido en la Constitución y por el desarrollo jurisprudencial que la Corte Constitucional ha hecho del tema a través de sus diversas sentencias, particularmente la SU-082 de 1995 (en algunas partes es citada como T-082 de 1995), mediante la cual éste organismo UNIFICÓ su jurisprudencia en materia de bases de datos.

Cabe indicar que los artículos 110 y 114 de la Ley 510 de 1999 (Reforma Financiera), regulaban algunos temas relativos al habeas data y las bases de datos, pero dichas normas fueron declaradas inexecutable por la Corte Constitucional, por lo que volvimos a la regulación jurisprudencial del tema.

Desde otro ángulo, es preciso señalar que quienes manejan bases de datos desarrollan esta actividad con fundamento en el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de nuestra Carta Política y en el principio

constitucional de libertad de empresa, previsto en el artículo 333 de la misma, ya que la administración de bases de datos es una actividad lícita, que se rige por los parámetros generales establecidos en la Constitución Política para el efecto.

¿LA INFORMACIÓN QUE ESTÁ REPORTADA EN CIFIN AFECTA EL DERECHO AL BUEN NOMBRE DE LAS PERSONAS?

El artículo 15 de la Constitución Política establece como un derecho fundamental de las personas el derecho al buen nombre. Sobre el particular, la Corte Constitucional ha indicado lo siguiente:

“...El nombre es “fama, opinión, reputación o crédito.” Es, en consecuencia, el resultado del comportamiento en sociedad. Tiene buen nombre quien lo ha adquirido merced a su buena conducta...

El derecho al buen nombre no es una abstracción, algo que pueda atribuirse indiscriminadamente a todas las personas. En los casos concretos habrá que ver si quien alega que se le ha vulnerado, lo tiene realmente...

...En lo que tiene que ver con el manejo del crédito, es evidente que la fama de buen o mal pagador se origina en la forma en que usualmente la persona atiende sus obligaciones. Es ella misma quien realiza los actos que configuran su fama.

Es elemental, por lo dicho, que la vulneración al buen nombre sólo puede aducirla quien lo tiene, porque lo ha ganado...” (Sentencia SU_082 de 1995)

De lo anterior se desprende que en nuestras bases de datos no hay informaciones que afecten el buen nombre por sí solas, ya que el buen nombre de cada persona depende de su comportamiento, de si ha cumplido o no con las obligaciones que ha adquirido.

El único evento en que una información reportada a la base de datos puede afectar el buen nombre de alguien, es cuando sobre una persona cumplidora de sus obligaciones se reporta una mora o incumplimiento que no corresponde a la realidad. En tal sentido, esa persona que tiene derecho al buen nombre podrá, como lo señala la Constitución solicitar la rectificación de dicha información.

¿LA INFORMACIÓN RELATIVA AL COMPORTAMIENTO COMERCIAL Y FINANCIERO DE LAS PERSONAS PERTENECE AL ÁMBITO DE LA INTIMIDAD?

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho a la intimidad ampara aquello que atañe exclusivamente al individuo, como su salud, sus hábitos o inclinaciones sexuales, su filiación política o su religión. Se incluye aquí también la esfera familiar, lo que no rebase el ámbito doméstico. Así las cosas, para la Corte la conducta de una persona en relación con el cumplimiento de sus obligaciones financieras y comerciales no se encuentra cobijada por el derecho a la intimidad, entre otras razones, porque la actividad del sector financiero es de interés público. Veamos:

“...Entendidas así la intimidad personal y familiar, es claro que resulta exagerado colocar en su mismo plano el comportamiento de una persona en materia crediticia. Ello por varias razones:

La primera, que el ser buen o mal pagador es algo que necesariamente no sólo interesa al deudor, sino a éste y a quienes son sus acreedores actuales o potenciales.

La segunda, que lo relativo al crédito tiene un contenido económico, que no puede equipararse con lo que pertenece a planos superiores, como la vida, la libertad y la dignidad del hombre.

Dicho en los términos mas sencillos, quien obtiene un crédito de una entidad dedicada a esta actividad y abierta al público, no puede pretender que todo lo relacionado exclusivamente con el crédito, y en especial la forma como el cumpla sus obligaciones, quede amparado por el secreto como si se tratara de algo perteneciente a su intimidad...” (Sentencia SU_082 de 1995).

¿CIFIN RESPETA LOS DERECHOS FUNDAMENTALES CONSAGRADOS EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA?

Aunque a lo largo de este escrito esta pregunta ha sido respondida, es oportuno indicar que CIFIN no solo no va en contravía de ningún derecho -fundamental o no- establecido en la Constitución, sino que, por el contrario, se está convirtiendo en un mecanismo a través del cual las personas hacen efectivos tales derechos:

- Contribuye a consolidar el buen nombre de una persona al tener centralizada y sistematizada su historia comercial y financiera con las diferentes entidades con las que ha tenido relaciones.

- Ayuda a proteger los intereses del público ahorrador, en la medida en que facilita el análisis de riesgo crediticio.
- Permite la masificación del crédito y, en esta forma, su democratización.
- Contribuye a hacer efectivo el derecho a informar y a recibir información veraz e imparcial, previsto en el artículo 20 de la Constitución Política.